



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024

Tesis

Para optar el Grado Académico de Doctora en Administración

Autora

Cintia Lorena Castro Sernaque

Asesor

Dr. Timoteo Solano Armas

Huacho – Perú
2025


.....
Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
CLAD N° 03594
DNM 030



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Cintia Lorena Castro Sernaque	42330921	25/06/2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-POSGRADO-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
Santos Benito Sánchez García	19669483	0000-0001-5488-9691

Cintia Lorena Castro Sernaque 2025-024974

SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACION...

 Quick Submit
 Quick Submit
 DGL_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::13202818230

Fecha de entrega
2 abr 2025, 10:55 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
2 abr 2025, 11:01 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS_-_CINTIA_LORENA_CASTRO_SERNAQU_-.14.03.25_final.pdf

Tamaño de archivo
1.2 MB

83 Páginas
14.783 Palabras
66.776 Caracteres

 **turnitin** Página 2 of 72 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trnoid::13202818230

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Small Matches (less than 10 words)

Exclusions

- 8 Excluded Sources
- 2 Excluded Matches

Top Sources

- 17%  Internet sources
- 7%  Publications
- 16%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional en mis estudios. A mi abuela Luz Yarleque por ser mi inspiración de fortaleza en la vida.

Mi tío Héctor Mundo Yarleque que fue un gran apoyo cuando comencé mi vida profesional. A mis hermanos por ser un ejemplo de perseverancia y a todos aquellos que se esfuerzan por ser mejor cada día.

Cintia Lorena Castro Sernaqué.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a la UNJFSC y a sus docentes por haber sido parte del aprendizaje a lo largo de mi carrera profesional.

También a mi asesor por su apoyo en lograr mi objetivo.

Cintia Lorena Castro Sernaqué.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definición de términos básicos	18
2.5 Hipótesis de investigación	19
2.5.1 Hipótesis general	19
2.5.2 Hipótesis específicas	19
2.6 Operacionalización de las variables	20
CAPÍTULO III	21
METODOLOGÍA	21
3.1 Diseño metodológico	21
3.2 Población y muestra	22
3.2.1 Población	22
3.2.2 Muestra	22
	vi

3.3	Técnicas de recolección de datos	22
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	23
CAPÍTULO IV		24
RESULTADOS		24
4.1	Análisis de resultados	24
4.2	Contrastación de hipótesis	31
CAPÍTULO V		34
DISCUSIÓN		34
5.1	Discusión de resultados	34
CAPÍTULO VI		36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		36
6.1	Conclusiones	36
6.2	Recomendaciones	37
REFERENCIAS		38
7.1	Fuentes bibliográficas	38
7.2	Fuentes electrónicas	38
ANEXOS		42

RESUMEN

Tuvo como objetivo conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024. La presente investigación es de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población fue 191 trabajadores, la muestra fue 128 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, para la satisfacción laboral, el 48.4% reportaron un nivel alto, seguido por el 39.8% con un nivel regular y el 11.7% con un nivel bajo; para el síndrome de Burnout, el 48.4% de los participantes reportaron un nivel alto, el 35.9% un nivel regular y el 15.6% un nivel bajo. la hipótesis general plantea que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.512$; $p < 0.05$).

Palabras clave: satisfacción laboral, síndrome de Burnout, satisfacción extrínseca.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in the administrative staff of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024. The present research is a basic, correlational and non-experimental design. The population was 191 workers, the sample was 128 workers. The survey was used. Regarding the results, for job satisfaction, 48.4% reported a high level, followed by 39.8% with a regular level and 11.7% with a low level; for Burnout syndrome, 48.4% of the participants reported a high level, 35.9% a regular level and 15.6% a low level. The general hypothesis states that job satisfaction is significantly related to Burnout syndrome in the administrative staff of the Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024. The results through Spearman's test indicate a negative and statistically significant correlation ($Rho = -0.512$; $p < 0.05$).

Keywords: job satisfaction, burnout syndrome, extrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral juega un rol importante en el desarrollo y mantenimiento de burnout. Esto puede entenderse desde dos perspectivas: como una condición afectiva o como una postura general hacia la labor. Bajo esta premisa, la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad es clave para asegurar un rendimiento productivo y saludable, dado que confrontan diferentes cambios y retos a nivel institucional. De esta manera, la satisfacción laboral se convierte en un elemento clave para el éxito educativo y el buen funcionamiento de la universidad (Cortez et al., 2021).

Es por este motivo que la investigación tuvo como objetivo el conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.

El estudio se dividió en seis capítulos, donde el primero contiene el desarrollo problemático del estudio y la formulación de los problemas, el próximo capítulo contiene el marco teórico, para que en el tercero se pueda desarrollar la metodología, y así en el cuarto presentar los resultados, en los últimos capítulos se encuentran la discusión, conclusiones y sugerencias. Además, el estudio considera referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Se ha comprobado que la vivencia de circunstancias estresantes conduce al surgimiento del síndrome de burnout, lo cual podría afectar de manera adversa el grado de satisfacción laboral. Es así que el estudio internacional realizado por Barran y Albán (2021) evidencia que los factores psicosociales que tienen una gran influencia en los niveles de estrés, reflejándose en el síndrome de burnout, comprenden el reconocimiento y la compensación, las cualidades del liderazgo, el impacto del trabajo en la vida personal, la intervención y el manejo del cambio, la claridad en los roles y las oportunidades de desarrollo y empleo de destrezas y saberes. Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, en España se observa que gran parte del personal vivencian un nivel medio de satisfacción en el trabajo, siendo los más importantes elementos determinantes la poca remuneración y los horarios poco flexibles, seguidos de la carencia que el personal no cuenta con un alto nivel de satisfacción en el trabajo, esencialmente a causa de las insatisfacción vinculadas con las remuneraciones y las pocas oportunidades de desarrollo profesional dentro de las organizaciones (Saavedra y Delgado, 2020).

A nivel nacional, la problemática referente a la satisfacción laboral que se presenta dentro del personal administrativo en instituciones ligadas a la educación peruana está relacionada a la gestión pues tienen falencias y son cuestionadas, la cual genera dificultades para el rendimiento de las funciones profesionales del personal administrativo. Asimismo, se evidenció con posturas de desanimo y frustración, relaciones interpersonales conflictivas, poca disposición para solucionar las distinciones consensuadamente, mínima colaboración para confrontar los retos y la carencia de motivación para incentivar buenos cambios (Pareja et al., 2022). Por otro lado, un estudio referente al síndrome de burnout pudo constatar que las condiciones

de trabajo del personal administrativo generan impacto en su calidad de vida profesional y en la calidad del servicio que brindan en general. Esto es aún más evidente si se considera la acumulación y sobrecarga laboral que confrontan, dado que en muchas ocasiones carecen de los medios necesarios para cumplir con los blancos trazados (Martínez et al., 2022).

El síndrome de burnout o el síndrome de desgaste profesional se distingue por una exposición prolongada a situaciones de estrés derivadas de una tensión constante en el ámbito laboral y organizacional, lo que culmina en un estado de agotamiento emocional y extrema fatiga. Esto genera la carencia de motivación para concluir actividades de trabajo, a causa de aspectos estresantes emocionales e interpersonales en el medio laboral. Se considera uno de los más importantes indicadores de falta de satisfacción en el trabajo (Jaramillo et al., 2022). En consecuencia, la satisfacción laboral juega un rol importante en el desarrollo y mantenimiento de burnout. Esto puede entenderse desde dos perspectivas: como una condición afectiva o como una postura general hacia la labor. Bajo esta premisa, la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad es clave para asegurar un rendimiento productivo y saludable, dado que confrontan diferentes cambios y retos a nivel institucional. De esta manera, la satisfacción laboral se convierte en un elemento clave para el éxito educativo y el buen funcionamiento de la universidad (Cortez et al., 2021). Por lo expuesto, la presente investigación tiene como finalidad conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

El estudio se desarrollará en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC) de Huacho, pues se ha podido observar problemáticas que vienen generando principios o casos de síndrome de burnout en el personal administrativo, problemáticas relacionadas al agotamiento emocional pues se ha percibido que el personal administrativo siente fatiga física por la cantidad de trabajo que deben realizar; por otro lado, se han mostrado problemáticas relacionadas a la despersonalización pues los trabajadores sienten que son tratados como robots ya que solo se les recarga de trabajo y no participan en opiniones; por último, existen problemáticas relacionadas a la realización personal pues los trabajadores no se vienen sintiendo valorados ocasionando una baja autoestima laboral.

Asimismo, dentro de la UNJFSC se vienen mostrando otras problemáticas que vienen generando insatisfacción laboral por parte del personal administrativo, problemáticas relacionadas a la satisfacción extrínseca pues los trabajadores administrativos no se sienten conformes con la remuneración, además en ocasiones no se respetan los horarios laborales y se les pide que se queden un tiempo más hasta terminar los pendientes; por otro lado, existen problemáticas relacionadas a la satisfacción intrínseca pues se sienten desconformes con la autonomía que le dan para que realicen sus actividades, tampoco se les brinda oportunidades de crecimiento laboral ya que muchos siguen en el puesto laboral o con el mismo sueldo durante un largo plazo.

Cabe resaltar la importancia para la UNJFSC de reconocer y dar solución a las problemáticas que se vienen dando respecto a las variables en estudio, pues al persistir es probable que el nivel de compromiso y dedicación del personal administrativo disminuya, afectando así el rendimiento de la universidad. Por ello, la UNJFSC deberá implementar acciones que promuevan el bienestar del personal administrativo, tanto físico y mental, para que estos puedan sentir el apoyo de la institución, logrando que se sientan valorados y cuidados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la satisfacción extrínseca y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024?
- b. ¿Cómo se relaciona la satisfacción intrínseca y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Conocer la relación entre la satisfacción extrínseca y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.
- b. Conocer la relación entre la satisfacción intrínseca y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

Su justificación radica en sus implicaciones prácticas, puesto que, el estudio ayudará a resolver las problemáticas que viene mostrando la UNJFSC referente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, esto mediante la propuesta de recomendaciones que presentará la investigación en sus instancias finales, es decir, luego de recolectar la información correspondientes y analizarla, para así asegurar la propuesta de recomendaciones coherentes a la realidad que viene atravesando la universidad.

Asimismo, por su relevancia social, ya que la investigación va dar solución a las problemáticas mostradas por la UNJFSC, busca potenciar el desempeño de la institución en favor de los estudiantes.

Por otro lado, la investigación tiene una importancia por su utilidad metodológica, puesto que, la investigación presenta un instrumento de recolección de datos que está enfocado a reunir información respecto a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, desde un enfoque de los propios trabajadores, el cual contará con su validación y confiabilidad correspondiente para su ejecución. Dicho instrumento de recolección de datos podría ayudar a futuros investigadores a crear un nuevo instrumento teniendo como base el presentado en la presente investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación geográfica: UNJFSC, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: año 2024.
- Delimitación social: personal administrativo de la UNJFSC.
- Delimitación semántica: Satisfacción laboral y el Síndrome de burnout.

La satisfacción laboral “es la reacción emocional del trabajador ante la valoración que hace de la institución del cual es parte, lo que puede generar un mayor apego o rechazo hacia el trabajo que realiza” (Valero et al., 2023, p. 207).

Ceron (2020) señala que el síndrome de burnout “es una condición que aparece producto de las continuas presiones que un individuo vive debido a elementos estresantes emocionales relacionadas a la labor” (p. 34).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Castañeda y Sánchez (2022) redactaron el artículo “Satisfacción laboral y burnout en personal docente” publicado en RETOS, Revista de Ciencias de la Administración y Economía. Su objetivo fue describir el nivel de satisfacción laboral, la prevalencia del síndrome de burnout y su relación. Siendo un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental. Se utilizaron cuestionarios. La muestra fue de 61 docentes. Como resultados, se observó que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio en las ocho dimensiones evaluadas. Los promedios más bajos por dimensión (en una escala del 1 al 5) correspondieron a la satisfacción laboral en general (3.0) y la satisfacción con el entorno físico (3.0). Por otro lado, respecto al síndrome de burnout, se halló que un 37% del personal docente presenta una predisposición al síndrome, con al menos una de las dimensiones afectadas. Concluyéndose que, no se encontró un vínculo de forma estadística significativa entre los niveles de propensión al síndrome de burnout y la satisfacción en el trabajo.

Jaramillo et al. (2022) redactaron el artículo “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador” publicado en Veritas & Research. Su objetivo fue determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y los niveles de Burnout. Respecto a la metodología, fue descriptivo, correlacional. Se utilizó el cuestionario. La población total fue 344 individuos y la muestra fue 182 personas. Los resultados demuestran que la satisfacción general de los trabajadores administrativos de la universidad se encuentra en niveles aceptables y alineados con la satisfacción interna y externa. El

54.95% de la población se siente muy satisfecha, un 36.81% medianamente satisfecha y un 8.24% insatisfecha. Concluyendo que, la correlación es negativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de las condiciones laborales con los niveles del Síndrome de burnout, esto indica que mientras más insatisfecho se encuentre el personal, entonces los niveles de burnout tienden a aumentar; sin embargo, los valores de -0.252 y -0.323 representan una baja correlación, es decir, son factores predictivos, pero no determinantes; existen otros factores que pueden estar influenciando y que se debe considerar.

Barral y Albán (2021) redactaron el artículo “Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud” publicado en UDA AKADEM. Su objetivo fue encontrar la influencia del síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral. Estudio transversal de alcance correlacional, se aplicaron cuestionarios. Se verificó que la influencia de la falta de satisfacción en el trabajo, principalmente en los factores de “reconocimiento y compensación”, y “cualidades de liderazgo”, así como las posibles de salud mental, a causa a la prevalencia de agotamiento emocional.

Salazar et al. (2021) redactaron el artículo “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile” publicado en la Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. El objetivo del artículo fue analizar la prevalencia del síndrome burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral. Fue una investigación correlacional. De muestra se tomó a 52 trabajadores, además se ejecutó un cuestionario. En cuanto a los resultados, aun cuando un 42% presenta un alto nivel de agotamiento emocional y un 31% una elevada despersonalización, ninguno de los encuestados tiene una puntuación elevada en el MBI para la realización personal, indicando que es alta. De hecho, un 73% reporta una elevada realización personal, lo que indica poca presente del síndrome. Asimismo, se observa que más de la mitad de los intervinientes refiere altos niveles de satisfacción en todas las dimensiones que componen el constructo, excepto en lo vinculado con las prestaciones recibidos. Concluyéndose que, las correlaciones muestras que todas las dimensiones vinculadas a la satisfacción laboral están negativamente correlacionadas con el agotamiento emocional y la despersonalización, con un rango entre -0.29 y -0.67, en tanto que

cada una se encuentra positivamente correlacionada con la realización personal. Dichos resultados sugieren una relación inversa entre las variables.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Barreras (2024), “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima” aprobada por la Universidad Ricardo Palma. Su objetivo fue dar con la asociación inversa entre la capacidad de estar satisfechos y la prevalencia del burnout. El estudio fue correlacional, tuvo una población de 80 colaboradores. Se utilizaron dos cuestionarios. Se observó un nivel medio en ambas variables con un 55%. Asimismo, se halló que la satisfacción intrínseca mantiene una correlación inversa con el agotamiento emocional y despersonalización con una rho de $-.160$ y $-.185$ respectivamente, y lo mismo con la satisfacción extrínseca con una rho $-.157$ y $-.185$. En conclusión, a menor satisfacción del personal edil, mayor es la presencia de (Rho = $-.317$).

Espinoza (2022) realizó el estudio “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas del Callao” aprobado por la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Su objetivo fue conocer si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Respecto a la metodología, fue correlacional, de diseño no experimental. Población de 127 docentes. Se encontró, con una rho de 0.054 , un vínculo entre la satisfacción laboral y la realización personal; asimismo, existe relación entre el cansancio emocional y desarrollo personal ($p=0.015$). Concluyéndose en una relación significativa entre variables.

Alburqueque y Ubillus (2021) realizaron la investigación “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa Agroindustrial” aprobada por la Universidad César Vallejo. Su objetivo fue conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. Fue de tipo básica, de nivel correlacional. El estudio se desarrolló con una muestra de 202 trabajadores a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados demostraron que la satisfacción extrínseca e intrínseca podrían llegar a ser causas del síndrome de burnout; concluyendo en la existencia de la correlación inversa entre variables ($p.<.01$).

Atalaya (2018) realizó la investigación “Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal” aprobada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout. Diseño correlacional y tipo descriptivo. La muestra lo conformaron 616 de trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes presentaron un nivel medio de satisfacción en el trabajo. Por otra parte, gran parte de la muestra demostró niveles medios y altos de cansancio, así como niveles altos y medios de cinismo. En relación, a las correlaciones entre las variables, se halló que la satisfacción laboral tiene una relación negativa con la dimensión de agotamiento del burnout, así como con la dimensión de cinismo. Por otra parte, se encontró un vínculo positivo y significativo entre la satisfacción laboral y la dimensión de eficacia profesional.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Según García y Gutiérrez (2023) “está estrechamente vinculada al sentido de pertenencia, dado que un individuo desempeña su función con bienestar se siente más comprometida y establece un lazo afectivo con su puesto, lo que favorece su implicación y conexión con la organización” (p. 7).

Valero et al. (2023) mencionan que “es la reacción emocional del trabajador ante la valoración que hace de la institución del cual es parte, lo que puede generar un mayor apego o rechazo hacia el trabajo que realiza” (p. 207).

Quiroz (2022) alude que es la evaluación de la “actitud que un trabajador manifiesta al desempeñar su función es una valoración personal que se sustenta en el empeño individual. La materialización de blancos diarios, que contribuyen a los blancos laborales, puede impactar de manera positiva en la evaluación de su rendimiento en el trabajo” (p. 25).

Bernal y Flores (2020) indican que “se puede entender como una buena condición afectiva que aparece de la valoración favorable que un individuo hace de sus vivencias en el medio de trabajo” (p.278).

B. Dimensiones

En las dimensiones de la variable, priorizaremos a Sarmiento, Acosta y Medina (2020) quien nos menciona (2) dimensiones:

- a. Satisfacción intrínseca: En la dimensión intrínseca se destacó la relevancia de las acciones hechas en el medio de trabajo, donde se relacionan con el reconocimiento por un buen rendimiento, la posibilidad de asumir roles y el desarrollo profesional dentro de la institución (Sarmiento, Acosta y Medina, 2020).
- b. Satisfacción extrínseca: el personal se siente motivados cuando están satisfechos con factores externos, como las compensaciones económicas, una remuneración apropiada al puesto, incentivos, buenos vínculos interpersonales, horarios flexibles, etcétera (Sarmiento, Acosta y Medina, 2020).

C. Doctrinas sobre la satisfacción en el trabajo

Boada (2019) refiere que las diferentes doctrinas acerca de los aspectos que generan satisfacción en el personal:

- a. Doctrina bifactorial de Herzberg sostiene que el bienestar en el trabajo surge de aspectos internos, que se relaciona con la naturaleza misma de las actividades que desempeña el empleado, y que inciden en su desarrollo individual y en la propia realización. Ejemplo de estos aspectos comprenden el reconocimiento, los logros, los ascensos y la autonomía laboral. En cambio, aspectos externos, que no se relaciona de forma directa al trabajo en sí, no generan bienestar, aun cuando sí ayudan a prevenir la falta de bienestar. Entre estos se hallan la remuneración y los beneficios, la política organizacional, el ambiente físico y los vínculos con los colegas.

- b. Doctrina de la discrepancia intrapersonal de Dawis y sus colaboradores, el bienestar o no bienestar en el trabajo resulta de la diferencia entre las carencias del empleado y lo que verdaderamente obtiene de su labor ante las destrezas del personal, o las recompensas ofrecidas por el trabajo en relación con los valores y carencias de la persona.
- c. Doctrina de discrepancia interpersonal, conocida como doctrina de satisfacción de Facetas de Lawler, establece que el bienestar en el trabajo se influencia por las recompensas que recibe la persona y por la equidad en relación con las recompensas que reciben sus colegas. Esto implica un doble análisis: en primer lugar, el empleado evalúa su propio desempeño y lo que toma en cuenta merecer en términos de compensación; y segundo, estudia lo que otros reciben con relación a su propia labor. La discrepancia en estas comparaciones genera falta de satisfacción.
- d. Doctrina de ajuste laboral de Dawis plantea que la complacencia en el trabajo es más posible si existe una mayor congruencia entre los esfuerzos (recompensas) de la organización y los valores que el empleado busca bienestar por medio de su actividad laboral, tales como el estatus, la comodidad, la seguridad, el logro y la autonomía. Asimismo, la satisfacción es mayor cuando las habilidades del trabajador coinciden con los requerimientos del puesto.

D. Elementos de la satisfacción en el trabajo

Según Zapata (2022) el bienestar en el trabajo está influenciada por diferentes aspectos; aunque, en su investigación de 2017, Guillen Grima reconoció los siguientes como los más importantes aspectos que establecer el bienestar laboral:

- Labor que desafía intelectualmente: El personal se inclina a preferir roles que se permitan emplear sus destrezas y que ofrezcan una diversidad de actividades, autonomía y feedback de su desempeño.
- Recompensas justas y adecuadas: El personal busca sistemas salariales y políticos de promociones justas, claras y alineadas con sus expectativas. Si perciben que la remuneración es justo respecto a las exigencias del puesto, las

destrezas necesarias y los estándares salariales locales, esto favorece su satisfacción en el trabajo.

- Buenas condiciones de trabajo: El personal valora un medio de trabajo que incentive su bienestar individual y les asegure desempeñar sus actividades eficientemente. Los estudios señalan que el personal prefiere ambientes laborales que no sean peligrosos ni incómodos. Aspectos como la temperatura, la iluminación, el ruido y otros aspectos del ambiente deben ser apropiados para crear un clima de trabajo agradable.
- Colegas que brindan apoyo: El personal obtiene mucho más de su labor que solo dinero o logros tangibles. Las investigaciones muestran que la complacencia en el trabajo incrementa si los supervisores son comprensivos, amables, reconocen los logros del personal, escuchan sus opiniones y demuestran un interés genuino por estos.

E. Aspectos parciales de la satisfacción en el trabajo

Cabrera, et al. (2022) aluden que el bienestar en el trabajo es una mezcla de afectos, buenos y malos, que un empleado vivencia respecto a su labor, impactada por diferentes aspectos específicos con las actividades que desempeña y las condiciones en las que las lleva a cabo. Por ende, resulta fundamental que las entidades prioricen la creación de un entorno laboral positivo y armonioso que incentive la motivación del personal y favorezca un buen desempeño, manteniendo altos niveles de satisfacción. La satisfacción se considera una buena condición afectiva, generada de la percepción subjetiva de las vivencias de un individuo. Algunos la describen como la sensación de lograr un equilibrio entre las carencias y lo que se posee.

En este contexto, el bienestar en el trabajo está sujeto tanto a las cualidades del trabajador como a la particularidad del trabajo que desempeña. Consiste en las respuestas, sensaciones y afectos de un integrante de la organización hacia su trabajo, que se relacionan cercanamente con su eficiencia y, por lo tanto, influyen en la calidad del servicio brindado. Por el contrario, la falta de satisfacción en el trabajo incentiva al personal a alejarse de su labor, lo que se refleja en un mayor ausentismo, retrasos, menos esfuerzo, más equivocaciones e incluso la renuncia o

búsqueda de un nuevo empleo. La noción de bienestar laboral se configura a partir de múltiples factores específicos que, en conjunto, influyen en el nivel global de satisfacción en el entorno de trabajo, como la oportunidad de desarrollo profesional, el reconocimiento, el continuo aprendizaje, la equidad en las promociones, la autonomía, un salario apropiado, el estatus profesional y los vínculos interpersonales saludables.

- Condiciones físico-ambientales.
- Grado de autonomía en el trabajo.
- Relaciones de colaboración.
- Relaciones con los jefes.
- Reconocimiento por el trabajo.
- Posibilidades de promoción.
- Ingresos económicos.
- Tiempo libre.
- Posibilidades de formación.
- Eficacia en la organización.

El bienestar en el trabajo se relaciona con dos aspectos de motivación como los intrínsecos que se vinculan con el contenido del trabajo, como el propio trabajo, los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de promoción; y los extrínsecos, que hacen referencia al contexto laboral y aquellos factores que no pueden ser cambiados de forma directa por el personal, como la remuneración, los vínculos interpersonales, las políticas de la empresa, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se alcanza por medio de la mezcla de los dos factores.

Las organizaciones se benefician al contar con personal satisfecho, dado que estos mantienen una buena actitud en su medio de trabajo, realizar su labor adecuadamente dado que la motivación indirecta que se les brinda a su lugar de trabajo.

Variable 2: Síndrome de burnout

A. Definiciones

Ceron (2020) señala que el síndrome de burnout “es una condición que aparece producto de las continuas presiones que un individuo vive debido a elementos estresantes emocionales relacionadas a la labor” (p. 34).

Muñoz, Correa y Matajudios (2020) mencionan que

Es un síndrome compuesto por tres dimensiones que incide en el trabajador donde su labor comprende contacto directo con individuos. Este síndrome a menudo se presenta en personas que realizan trabajos vinculados con el trato directo con otros individuos (p. 147).

De Arco y Castillo (2020) indican que “es una condición de agotamiento mental progresivo, acompañado de una reducción del incentivo y el compromiso con su labor” (p. 72).

Muñoz et al.(2019)mencionan que “es una condición de agotamiento profesional generado por el estrés crónico vivenciado en el medio de trabajo, influenciado por diferentes condiciones de carácter organizacional, sociolaboral y personal” (p. 62).

B. Dimensiones

Meléndez y Tejada (2020) basándose en la doctrina propuesta por Maslach fundamenta el diagnóstico del Síndrome de Burnout en tres principales dimensiones, donde son importantes para su reconocimiento. De acuerdo con Maslach, este síndrome tiende a manifestarse con mayor intensidad en aquel personal que interactúa de forma directa con los usuarios:

- Agotamiento emocional: explica aspectos emocionales de un individuo que se siente agotado a causa de las exigencias laborales, principalmente al interactuar con otros individuos en su labor de atención (Meléndez y Tejada, 2020).
- Despersonalización: El individuo adopta una postura de alejamiento hacia otros, mostrando una comunicación afectiva limitada y fría, inclusive destructiva, con sus colegas de trabajo. Se muestra hostil en sus interacciones y transmite a los otros la sensación de que son responsables de sus frustraciones laborales (Meléndez y Tejada, 2020).

- Realización personal: explica los afectos de habilidad y eficiencia que un individuo vivencia en su labor (Meléndez y Tejada, 2020).

C. Síntomas más relevantes del síndrome de burnout

Muñoz, Correa y Matajudíos (2020) destacan los síntomas más importantes:

- En el plano físico: Fatiga persistente, dolores continuos en las zonas de espalda, cabeza, cuello y músculos, insomnio, dificultades respiratorias, trastornos estomacales, dolencias del corazón, sudoración excesiva, náuseas, taquicardia y mayor susceptibilidad virales.
- En el plano conductual: Conducta paranoica, rigidez y falta de flexibilidad, vínculos superficiales con los otros, aislamiento colectivo, postura cínica, dificultades para concentrarse, quejas continuas, conductas de riesgos, como agresividad hacia los otros y ausentismo en el trabajo.
- En el plano afectivo: agotamiento afectivo, manifestaciones de hostilidad, irritabilidad y resentimiento, dificultad de gestionar y expresar afectos, aburrimiento, falta de paciencia, falta de orientación y síntomas depresivos.
- En el plano cognitivo: Pensamiento vinculados con baja autoestima, sensación de poca realización personal en el trabajo, sensación de impotencia para desempeñar su función y percepción de fracaso en el trabajo. Dichos síntomas pueden generar trastornos clínicos a futuro.
- En el plano familiar: Estrés al llegar a casa, agotamiento físico y mental, irritabilidad y fatiga al tener que escuchar o hablar sobre las problemáticas de los otros, etcétera.

D. Repercusiones del síndrome de burnout

Molina (2022) indica las repercusiones del síndrome de burnout en los profesionales son diferentes, influenciando no solo en una persona, sino además en la organización donde ejecuta su actividad:

- A nivel físico: Reflejándose en el cansancio, falta de apetito y malestar general, problemas relacionados con dolores de espalda, cuello y contracturas

musculares, dolor precordial, trastornos respiratorios, catarros frecuentes como el asma, dificultades digestivas como la gastritis, sensación de inestabilidad, sensación de vacío, cambios hormonales como en la menstruación, entre otros.

- A nivel emocional: extremo agotamiento, poca tolerancia, falta de competencia para los problemas, problema de enfoque, olvidos recurrentes, falta de interés en el trabajo, entre otros.
- A nivel conductual: consumo alcohol o tabaco, carencia de efectividad, reducción en la capacidad de tomar decisiones, menor desempeño en el trabajo y faltas en el centro de labor, entre otras.
- A nivel familiar y social: dificultades en la relación con la pareja, deterioro en el núcleo familiar y aislamiento colectivo.
- A nivel organizacional: Conflictos con colegas, pacientes y familiares, ineffectividad en sus funciones habituales, reducción en la calidad de servicio, rotación frecuente de puestos laborales, absentismo y accidentes en el trabajo.

E. Estrategias de prevención y abordaje del síndrome de burnout

Lovo (2021) menciona que una forma de prevenir el síndrome burnout en el personal son 1. Fomentar un proceso personal de ajuste de expectativas a la realidad diaria. 2. Continua formación. 3. Mantener un equilibrio entre las áreas vitales: familia, amigos hobbies, descanso y trabajo. 4. Incentivar un buen clima laboral en equipo: espacios comunes, blancos compartidos. 5. Restringir la sobrecarga en el trabajo de la agenda laboral. 6. Asegurar el tiempo apropiado para cada usuario. 7. Minimizar la burocracia por medio del apoyo del personal adicional. 8. Brindar desarrollo constante durante la jornada de trabajo. 9. Incentivar la coordinación entre espacios comunes y metas compartidas. 10. Mantener un diálogo efectivo con las autoridades.

Asimismo, sugirió participaciones individuales, como: explorar oportunidades de aprendizaje y crecimiento en la labor, establecer blancos alcanzables como individuales como profesionales, practicar un manejo efectivo del tiempo laboral, fraccionar equilibradamente el tiempo personal y profesional, y hacer un inventario de los medios positivos disponibles para la labor.

Evidentemente las estrategias para prevenir el síndrome de burnout comprenden acciones que incentivan la salud y el bienestar mental del personal. Aun cuando la labor es importante para su subsistencia, las condiciones de trabajo deben ser óptimas: un buen clima laboral, sistemas de promoción justas y salarios apropiados que cubran las carencias esenciales del personal. Es importante implementar ajustes dentro de las organizaciones para que el síndrome de burnout sea mínimo o no se presente. Asimismo, es esencial identificar los primeros síntomas en el personal, brindarles el soporte social necesario y guiarlos para que se reciban atención psicológica o médica correspondiente. Es importante reconocer que el personal saludable es más eficiente que aquellos que sufren de burnout.

2.3 Bases filosóficas

Grados (2023) menciona que los estudios acerca del bienestar en el trabajo han estado en curso casi un siglo, considerándola como una postura hacia la labor. A lo largo de este tiempo, se han desarrollado diferentes corrientes teóricas y perspectivas metodológicas, donde han sido evaluados y contratados. Dichos estudios se dividen en diversas fases, tales como:

- La época de la Primera Guerra Mundial (1915-1945): en la que el foco se hallaba en comprender cómo la guerra y el conflicto impactaban en el bienestar del personal.
- Período de reconstrucción (1945-1960): Se analizó el impacto de las transformaciones económicas y sociales provocadas por la guerra en la calidad de vida y satisfacción del personal.
- Era del pensamiento (1960-1980): Se centró en el papel de los procesos mentales, como percepciones y juicios, en la experiencia del bienestar laboral.
- Fase conductual (1975-1990): Se orientó hacia el estudio de las acciones visibles relacionadas con el bienestar en el trabajo, incluyendo la participación en actividades laborales y la movilidad del personal.
- La época disposicional (1985-2000): estudia cómo los rasgos y cualidades individuales, como la personalidad y las habilidades personales, impactaban en el bienestar laboral.

- La época afectiva de 1995 hasta hoy en día, enfocada en entender como los afectos y estados anímicos afectivos tiene gran impacto, reconociendo la relevancia de los sentimientos y vivencias afectivas en el medio laboral.

Si bien existen diferentes y perspectivas variadas en el transcurso de estas fases, hoy en día ha surgido la necesidad de combinar diferentes enfoques para lograr una perspectiva más completa sobre las posturas en el trabajo. Por ejemplo, donde aspectos como el neuroticismo y la autoeficacia pueden impactar en la forma en que le individuo proceso sus afectos en el medio laboral.

2.4 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral

Valero et al. (2023) mencionan que “es la reacción emocional del trabajador ante la valoración que hace de la institución del cual es parte, lo que puede generar un mayor apego o rechazo hacia el trabajo que realiza” (p. 207).

Síndrome de burnout

Ceron (2020) señala que “es una condición que aparece producto de las continuas presiones que un individuo vive debido a elementos estresantes emocionales relacionadas a la labor” (p. 34).

Satisfacción intrínseca

Se relacionan con el reconocimiento por un buen rendimiento, la posibilidad de asumir roles y el desarrollo profesional dentro de la institución (Sarmiento, Acosta y Medina, 2020).

Satisfacción extrínseca

El personal se siente motivados cuando están satisfechos con factores externos, como las compensaciones económicas, una remuneración apropiada al puesto, incentivos, buenos vínculos interpersonales, horarios flexibles, etcétera (Sarmiento, Acosta y Medina, 2020).

Agotamiento emocional

Explica aspectos emocionales de un individuo que se siente agotado a causa de las exigencias laborales, principalmente al interactuar con otros individuos en su labor de atención (Meléndez y Tejada, 2020).

Despersonalización

El individuo adopta una postura de alejamiento hacia otros, mostrando una comunicación afectiva limitada y fría, inclusive destructiva, con sus colegas de trabajo. Se muestra hostil en sus interacciones y transmite a los otros la sensación de que son responsables de sus frustraciones laborales (Meléndez y Tejada, 2020).

Realización personal

Explica los afectos de habilidad y eficiencia que un individuo vivencia en su labor (Meléndez y Tejada, 2020).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. La satisfacción extrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.
- b. La satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2024.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Satisfacción extrínseca</i>	- Remuneración. - Formas de administración de la entidad. - Estabilidad laboral. - Horario laboral.
	<i>Satisfacción intrínseca</i>	- Autonomía. - Reconocimiento. - Oportunidades de crecimiento laboral. - Actividades asignadas y sugerencias.

Fuente: Sarmiento, Acosta y Medina (2020).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
SÍNDROME DE BURNOUT	<i>Agotamiento emocional</i>	- Fatiga física. - Falta de motivación. - Distanciamiento afectivo.
	<i>Despersonalización</i>	- Sensación de robot. - Entumecimiento emocional.
	<i>Realización personal</i>	- Percibir la realidad de forma eficiente. - Creatividad. - Autoestima.

Fuente: Melendez y Tejada (2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básico, pues se buscó adquirir información de forma estructurada con el único objetivo de profundizar en el entendimiento de una determinada realidad (Álvarez, 2020).

3.1.2 Nivel de investigación

Correlacional, dado que este nivel investigativo tiene como finalidad identificar relaciones entre diversos conceptos, eventos o factores. Para ello, se cuantifican dichas variables y se analiza su asociación mediante métodos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.3 Diseño de investigación

Diseño no experimental, dado que las variables se analizaron sin intervención intencional, es decir, no se alteraron las variables para luego ser analizadas (Hernández y Mendoza, 2018). Además, fue transeccional, ya que los datos se recogieron en un solo momento y en un lugar (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.4 Enfoque de investigación

Enfoque cuantitativo, puesto que se utilizaron herramientas analíticas cuantitativas para examinar la conexión entre las variables investigadas, mediante la evaluación de las unidades de análisis, la selección muestral y el procesamiento matemático de la información recopilada (Ñaupas et al., 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 170 trabajadores administrativos de la UNJFSC.

3.2.2 Muestra

Se empleó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = muestra.

p y q = probabilidad de estar o no en la muestra.

Z = desviación estándar.

N = población.

E = error estándar.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 191}{0.0025(191 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 128$$

La muestra estuvo representada por 128 trabajadores administrativos de la UNJFSC.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La encuesta fue la técnica aplicada, mediante un cuestionario como instrumento. El cual evaluó las variables es estudio y fue respondido por los trabajadores administrativos de la UNJFSC

“Un cuestionario se compone de un conjunto de preguntas relacionadas con las variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, además, se empleó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la satisfacción extrínseca

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción extrínseca	61	47.7%	46	35.9%	21	16.4%
Remuneración.	58	45.3%	26	20.3%	44	34.4%
Formas de administración de la entidad.	53	41.4%	24	18.8%	51	39.8%
Estabilidad laboral.	59	46.1%	22	17.2%	47	36.7%
Horario laboral.	59	46.1%	25	19.5%	44	34.4%

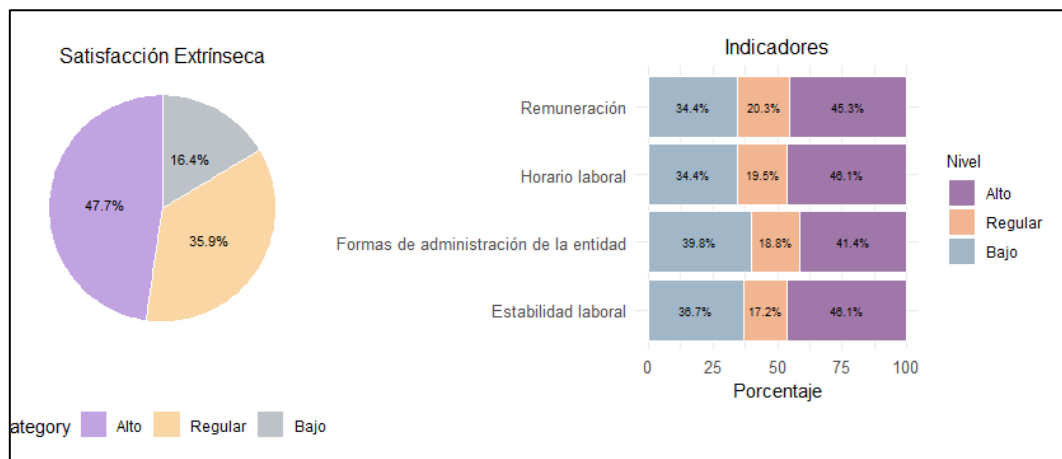


Figura 1. Satisfacción extrínseca.

En la Tabla 1 se presenta que la satisfacción extrínseca fue reportada el 47.7% de los participantes, mientras que el 35.9% reportó un nivel regular, y el 16.4% indicó un nivel bajo. En referencia a los indicadores específicos, en la remuneración, el 45.3% percibió un nivel alto, de satisfacción, seguido del 20.3% que lo calificó como regular, y un 34.4% que

lo considero bajo. Respecto a las formas de administración de la entidad, el 41.4% expreso un nivel alto de satisfacción, el 18.8% un nivel regular, y el 39.8% un nivel bajo. Por otro lado, la estabilidad laboral fue calificada como alta por el 46.1% de los participantes, regular por el 17.2%, y baja por el 36.7%. Finalmente, el horario laboral fue evaluado como altamente satisfactorio por el 46.1%, regular por el 19.5% y bajo por el 34.4%

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la satisfacción intrínseca

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción intrínseca	58	45.3%	36	28.1%	34	26.6%
Autonomía.	65	50.8%	12	9.4%	51	39.8%
Reconocimiento.	51	39.8%	19	14.8%	58	45.3%
Oportunidades de crecimiento laboral.	51	39.8%	22	17.2%	55	43.0%

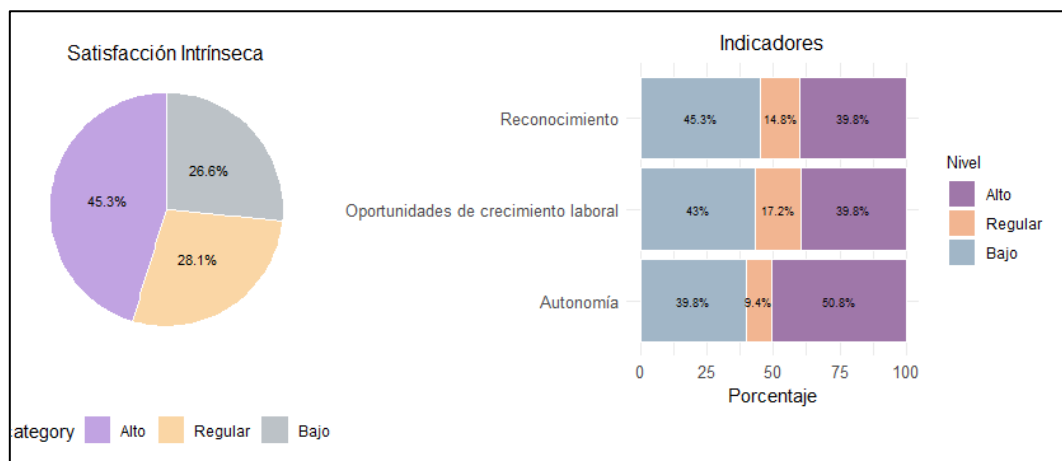


Figura 2. Satisfacción intrínseca.

En la Tabla 2 se muestra a la satisfacción intrínseca, que el 45.3% reportaron un nivel alto, seguido por el 28.1% con un nivel regular y el 26.6% con un nivel bajo. En referencia a los indicadores específicos, la autonomía, el 50.8% expreso un nivel alto de satisfacción, mientras que el 9.4% lo califico como regular y el 39.8% como bajo. En cuanto al reconocimiento, el 39.8% reporto un nivel alto de satisfacción, el 14.8% un nivel regular, y el 45.3% un nivel bajo. Finalmente, respecto a las oportunidades de crecimiento laboral, el 39.8% califico este aspecto como alto, el 17.2% como regular, y el 43% como bajo

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral

		f	%
Válido	Alto	62	48.4
	Regular	51	39.8
	Bajo	15	11.7
	Total	128	100.0

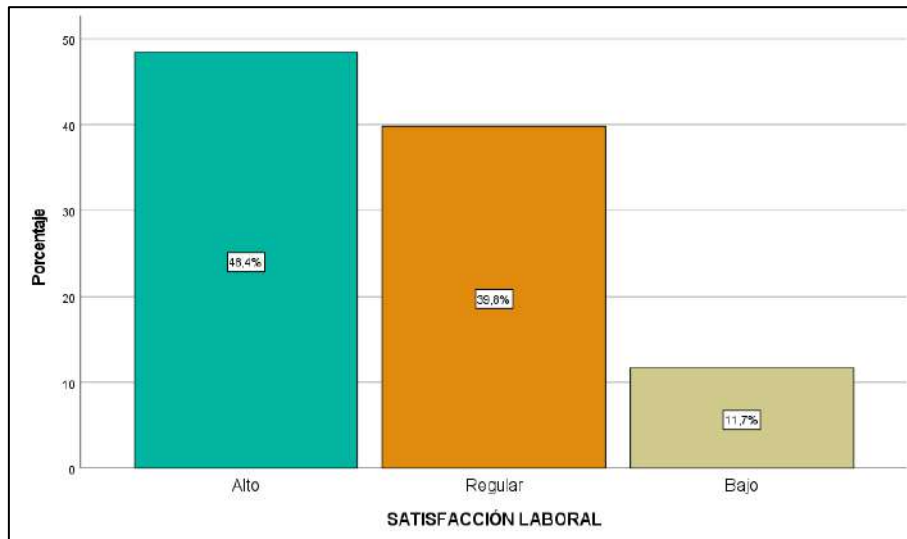


Figura 3. Satisfacción laboral.

En la Tabla 3 se muestra a la satisfacción laboral, que el 48.4% reportaron un nivel alto, seguido por el 39.8% con un nivel regular y el 11.7% con un nivel bajo. Estos resultados reflejan una mayor tendencia a niveles altos, aunque con variaciones entre los niveles bajos y regulares

B. Análisis descriptivo del síndrome de Burnout

Tabla 4

Distribución de frecuencias del agotamiento emocional

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	51	39.8%	43	33.6%	34	26.6%
Fatiga física.	49	38.3%	24	18.8%	55	43.0%
Falta de motivación.	51	39.8%	18	14.1%	59	46.1%
Distanciamiento afectivo.	45	35.2%	21	16.4%	62	48.4%

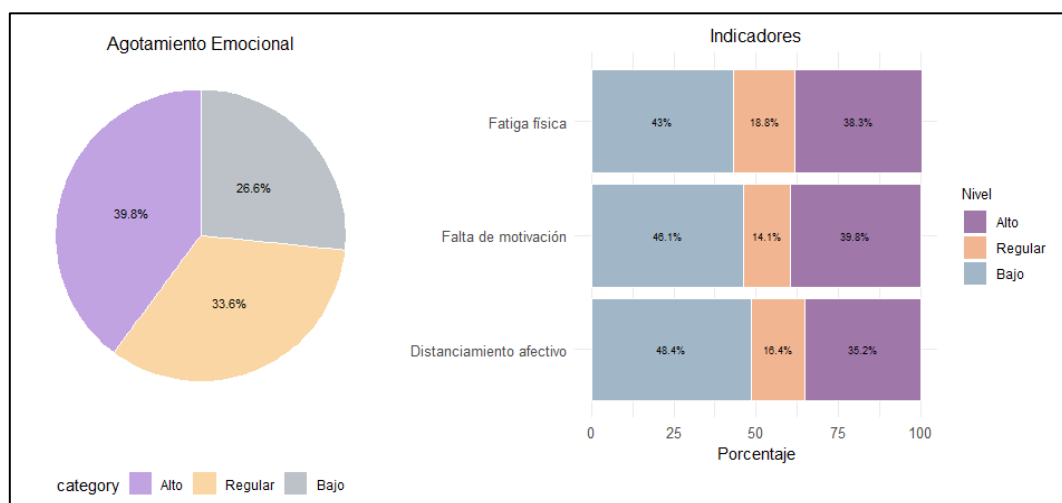


Figura 4. Agotamiento emocional.

En la Tabla 4 presenta el agotamiento emocional, donde el 39.8% reportaron un nivel alto, el 33.6% indicaron un nivel regular y el 26.6% manifestaron nivel bajo. En relación con la fatiga física, el 38.3% expreso un alto agotamiento, el 18.8% un nivel regular y el 43% un nivel bajo. Respecto a la falta de motivación, el 39.8% reporto un nivel alto, el 14.1% un nivel regular y el 46.1% un nivel bajo. Finalmente, el distanciamiento afectivo se calificó como alto por el 35.2% de los participantes, regular por el 16.4% y bajo por el 48.4%.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la despersonalización

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Despersonalización	46	35.9%	37	28.9%	45	35.2%
Sensación de robot.	44	34.4%	26	20.3%	58	45.3%
Entumecimiento emocional.	49	38.3%	18	14.1%	61	47.7%

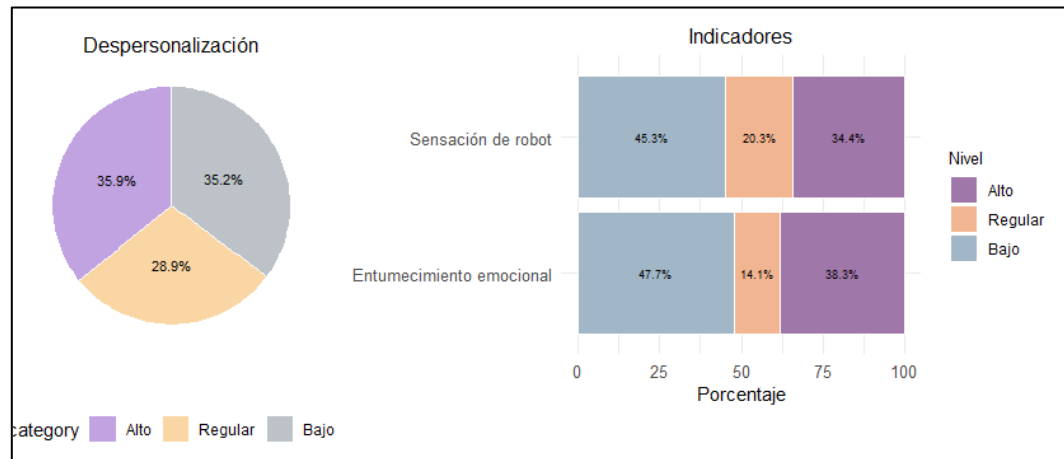


Figura 5. Despersonalización.

En la Tabla 5 presenta a la despersonalización el 35.9% de los participantes reportaron un nivel alto, el 28.9% señalaron un nivel regular y el 35.2% indicaron un nivel bajo. En cuanto a la sensación de robot, el 34.4% reportó un nivel alto, el 20.3% un nivel regular y el 45.3% un nivel bajo. Respecto al entumecimiento emocional, el 38.3% indicó un nivel alto, el 14.1% un nivel regular y el 47.7% un nivel bajo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la realización personal

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Realización personal	63	49.2%	35	27.3%	30	23.4%
Percibir la realidad de forma eficiente.	53	41.4%	27	21.1%	48	37.5%
Creatividad.	54	42.2%	18	14.1%	56	43.8%
Autoestima.	62	48.4%	17	13.3%	49	38.3%

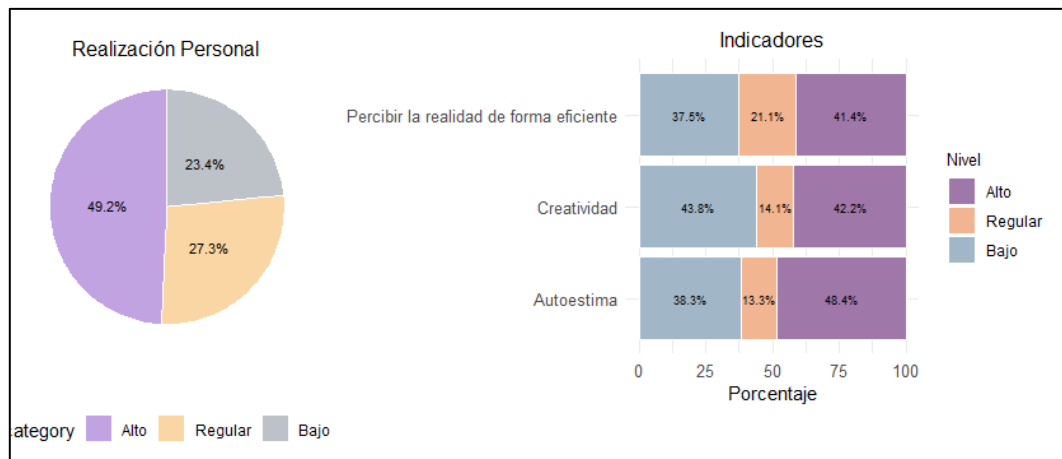


Figura 6. Realización personal.

En la Tabla 6 muestra la realización personal que el 49.2% de los participantes reportaron un nivel alto. En relación con la capacidad para percibir la realidad de forma eficiente, el 41.4% indico un nivel alto. En cuanto a la autoestima, el 48.4% señalo un nivel alto. En relación a la autoestima, el 48.4% señalo un nivel alto.

Tabla 7

Distribución de frecuencias del síndrome de Burnout

		f	%
Válido	Alto	62	48.4
	Regular	46	35.9
	Bajo	20	15.6
	Total	128	100.0

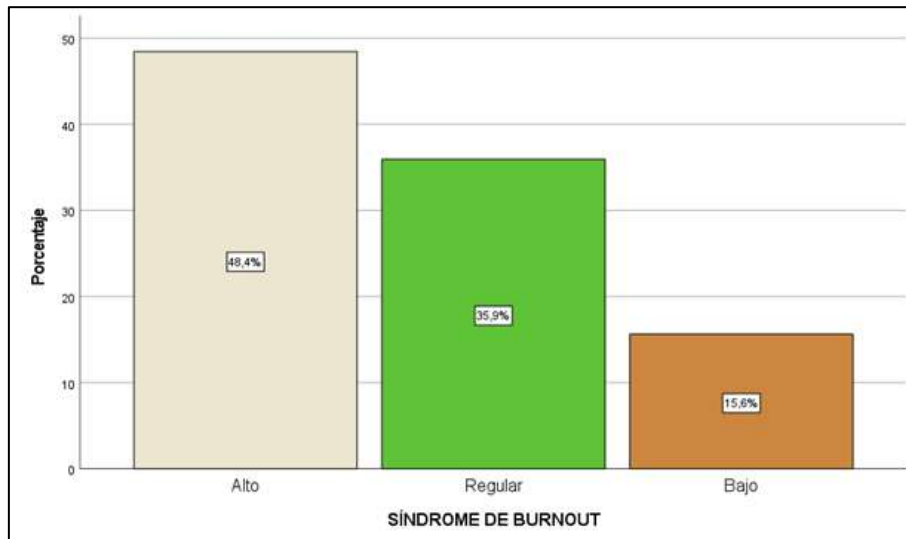


Figura 7. Síndrome de Burnout.

En la Tabla 7 muestra la realización personal que el 48.4% de los participantes reportaron un nivel alto, el 35.9% un nivel regular y el 15.6% un nivel bajo. Estos resultados indican una tendencia predominante hacia niveles altos, aunque la creatividad o capacidad para percibir la realidad en forma eficiente, presenta una proporción notable.

C. Prueba de normalidad

Tabla 8
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.251	128	0.000
Satisfacción extrínseca	0.205	128	0.000
Satisfacción intrínseca	0.153	128	0.000
Síndrome de burnout	0.280	128	0.000

La Tabla 8 muestra los niveles de significancia obtenidos mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Todos presentan valores de significancia menores de 0.05, lo que indica que sus distribuciones no cumplen con el supuesto de normalidad. Por ende, estos resultados confirman que es necesario aplicar pruebas estadísticas no paramétricas.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 8
Pruebas de Rho de Spearman entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout

			Satisfacción laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,512**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	128	128
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,512**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	128	128

La Tabla 8 presenta los resultados de Rho de Spearman para analizar la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout. El coeficiente de correlación es de -0.512, lo que indica una relación negativa moderada entre ambas. Además, el nivel de significancia es 0.00; menor a 0.05, lo que confirma que es estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que un mayor nivel de satisfacción laboral este asociado con un menor nivel de síndrome de Burnout, destacando la importancia de promover estrategias que favorezcan la satisfacción en el entorno.

Hipótesis Especifica 1

Tabla 9

Pruebas de Rho de Spearman entre la satisfacción la extrínseca y el síndrome de Burnout

			Satisfacción extrínseca	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Satisfacción extrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	-,447**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	128	128
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,447**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	128	128

La Tabla 9 presenta los resultados de Rho de Spearman para analizar la satisfacción extrínseca y el Síndrome de Burnout. El coeficiente de correlación es de -0.447, lo que indica una relación negativa moderada entre ambas. Además, el nivel de significancia es 0.00; menor a 0.05, lo que confirma que es estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que un mayor nivel de satisfacción extrínseco este asociado con un menor nivel de síndrome de Burnout, destacando la importancia de promover estrategias que favorezcan la satisfacción en el entorno.

Hipótesis Especifica 2

Tabla 10

Pruebas de Rho de Spearman entre la satisfacción la intrínseca y el síndrome de Burnout

			Satisfacción intrínseca	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Satisfacción intrínseca	Coefficiente de correlación	1.000	-,466**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	128	128
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,466**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	128	128

La Tabla 10 presenta los resultados de Rho de Spearman para analizar la satisfacción intrínseca y el Síndrome de Burnout. El coeficiente de correlación es de -0.466, lo que indica una relación negativa moderada entre ambas. Además, el nivel de significancia es 0.00; menor a 0.05, lo que confirma que es estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que un mayor nivel de satisfacción intrínseco este asociado con un menor nivel de síndrome de Burnout, destacando la importancia de promover estrategias que favorezcan la satisfacción en el entorno.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En esta investigación, la hipótesis general plantea que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.512$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que un mayor nivel de satisfacción laboral se asocia con una menor prevalencia de agotamiento emocional, principales componentes del síndrome de Burnout, mientras que niveles bajos de satisfacción laboral incrementan la probabilidad de experimentar estas sensaciones negativas relacionadas con el bienestar psicológico y el desempeño laboral. En relación con estos resultados, Atalaya (2018) encontró que la satisfacción laboral se relaciona negativamente con las dimensiones del Síndrome de Burnout, destacando que un ambiente laboral satisfactorio no solo reduce el impacto del agotamiento emocional, sino también fomenta sentimientos de logro y competencia entre los trabajadores. Por otra parte, según Herzberg (1968), sostiene que altos niveles de satisfacción laboral surgen cuando se logra un equilibrio favorable entre factores intrínsecos, como el reconocimiento y el desarrollo personal; y factores extrínsecos, como las condiciones laborales y las políticas organizacionales, los cuales contribuyen a mitigar el riesgo de Burnout.

En esta investigación, la hipótesis específica 1, plantea que la satisfacción extrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.447$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que a medida que aumenta los niveles de satisfacción extrínseca, disminuyen las manifestaciones de Burnout, en particular el

agotamiento emocional y la despersonalización. Por el contrario, niveles más bajos de satisfacción extrínseca incrementa la susceptibilidad a estas dimensiones negativas de Burnout. En relación con estos resultados, Barreras (2024), al estudiar a colaboradores administrativos de una municipalidad, también identificó una correlación inversa ($Rho = -0.157$; $p < 0.01$). En este estudio, los factores extrínsecos como las compensaciones económicas, las condiciones laborales, y las relaciones interpersonales influyeron de manera determinante en la disminución del agotamiento emocional, así como en la prevalencia global del síndrome de Burnout. Asimismo, Guillen Grima (2017) destaca que la satisfacción extrínseca está estrechamente relacionada con elementos como las recompensas justas, las condiciones favorables de trabajo y el apoyo de colegas y supervisores. Estos factores externos, al mejorar el ambiente laboral, no solo promueven un bienestar general, sino que también reducen tensiones que predisponen el Burnout.

En esta investigación, la hipótesis específica 2, plantea que la satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.466$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que niveles más altos de satisfacción intrínseca están asociados con una menor prevalencia de agotamiento emocional, principales componentes del síndrome de Burnout. Por el contrario, niveles bajos de satisfacción intrínseca incrementa la probabilidad de experimentar estas dimensiones del Burnout, lo que afecta directamente el bienestar psicológico y la percepción de eficacia profesional de los trabajadores. En relación con estos resultados, Alburquerque y Ubillus (2021) identificaron hallazgos similares al analizar la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores. Este estudio también evidenció una correlación negativa y significativa entre la satisfacción intrínseca y las dimensiones del Burnout confirmando que factores relacionados con el desarrollo personal, el reconocimiento y la autonomía en el trabajo reducen el impacto de agotamiento emocional y otras manifestaciones del Burnout.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- En esta investigación, la hipótesis general plantea que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.512$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que un mayor nivel de satisfacción laboral se asocia con una menor prevalencia de agotamiento emocional, principales componentes del síndrome de Burnout, mientras que niveles bajos de satisfacción laboral incrementan la probabilidad de experimentar estas sensaciones negativas relacionadas con el bienestar psicológico y el desempeño laboral.
- En esta investigación, la hipótesis específica 1, plantea que la satisfacción extrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.447$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que a medida que aumenta los niveles de satisfacción extrínseca, disminuyen las manifestaciones de Burnout, en particular el agotamiento emocional y la despersonalización. Por el contrario, niveles más bajos de satisfacción extrínseca incrementa la susceptibilidad a estas dimensiones negativas de Burnout.
- En esta investigación, la hipótesis específica 2, plantea que la satisfacción intrínseca se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la UNJFSC, Huacho, 2024. Los resultados a través de la prueba de Spearman indican una correlación negativa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.466$; $p < 0.05$). Este hallazgo representa que niveles más

altos de satisfacción intrínseca están asociados con una menor prevalencia de agotamiento emocional, principales componentes del síndrome de Burnout. Por el contrario, niveles bajos de satisfacción intrínseca incrementa la probabilidad de experimentar estas dimensiones del Burnout, lo que afecta directamente el bienestar psicológico y la percepción de eficacia profesional de los trabajadores.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la alta dirección de la UNJFSC, desarrollar un sistema de monitoreo psicosocial, que permita evaluar periódicamente el bienestar social a través de encuestas de clima laboral y herramientas para detectar a tiempo riesgos de Burnout, identificar áreas críticas y rediseñar las intervenciones en tiempo real.
- Se recomienda a la alta dirección de la UNJFSC, implementar reestructuración de condiciones laborales, donde se establezca la mejora de espacios físicos d trabajo, promoviendo ergonomía, iluminación adecuada y reducción de ruidos ambientales, asimismo una política d recompensas, enfocado en la implementación de salarios competitivos, incentivos monetarios y no monetarios basados en el desempeño y esquemas de reconocimiento público para logros individuales y colectivos.
- Se recomienda a la alta dirección de la UNJFSC, establecer la formación en competencias psicológica, con énfasis en habilidades como el manejo del estrés, la resiliencia y la motivación interna, a través, de intervenciones psicológicas como coaching individual y grupal.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Recurso académico, Universidad de Lima.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

7.2 Fuentes electrónicas

- Alburqueque, L y Ubillus, K. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61798>
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Barral-Coral, S. y Albán-Pérez, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *UDA AKADEM*, 8, 268–293. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>
- Bernal, I. y Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(4), 276-296. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192/37229>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>

- Cabrera, M., Castro, J., Gonzáles, L., Jiménez, S. y Barranca, A. (2022). Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 7(1), 1-38. <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2941/4837>
- Cerón, E. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1). <https://revistaclinicaguayaquil.org/index.php/revclinicaguaya/article/view/55/86>
- Cortez Silva, D. M., Campana Mendoza, N., Huayama Tocto, N. y Aranda Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19S. *Propósitos y representaciones*, 9(3). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- De Arco, L. y Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Saberes* (10). <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675>
- Espinoza, J. (2022). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas del Callao. [Tesis, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1621>
- García, M. y Gutiérrez, M. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(2), 1-22. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3524/3478>
- Grados, L. (2023). Propiedades psicométricas de una escala de satisfacción laboral en una empresa transnacional. *Liberabit*, 29(1), 1-17. <http://www.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/liberabit.2023.v29n1.681/411>
- Jaramillo-Galarza, K., Freire, V., Larrea, D. y Taruchaín, L. (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Veritas & Research*, 4(1), 46-55. [http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path\[\]=102](http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path[]=102)

- Jaramillo-Galarza, K., Freire, V., Larrea, D. y Taruchaín, L. (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Veritas & Research*, 4(1), 46-55. [http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path\[\]=102](http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path[]=102)
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno* (70). Obtenido de <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martínez, I. V., Chinchay, S. S., Zavala, A., y Luján-Vera, P. E. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (3), 272-282. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526456>
- Melendez, R. y Tejada, S. (2020). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1). <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569/733>
- Molina, D. (2022). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Muñoz del Carpio, A., Arias, W. y Caycho, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 57(2). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272019000200139&script=sci_arttext&tlng=pt
- Muñoz, C., Correa, C. y Matajudíos, J. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista Espacios*, 41(37). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>
- Pareja Ballón, A. Y., Chiri Saravia, P. C., Ramirez Vilchez, E. A., Segovia Cotrina, C. L. y Sanchez Lume, M. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3057–3070. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812

- Quiroz, L. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón 24 de mayo, periodo 2016 - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM", Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3855/1/TESIS%20FINAL%2031-03-2022%20EMPASTADO.pdf>
- Saavedra, J. y D. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar-Botello, C. M., Ganga Contreras, F. A., Mendoza-Llanos, R., Muñoz-Jara, Y. y Jara-Hernández, M. V. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>
- Sánchez Macías, A. y Castañeda Santillán, L. L. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Retos*, 12(24), 230–246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Sarmiento, S., Acosta, A. y Medina, M. (2020). Satisfacción laboral y percepción del clima laboral en una empresa de servicios empresariales. *Tecnológico Nacional de México En Celaya Pistas Educativas*, 42(136), 867–881. <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas>
- Valero, V., Pari, M., Coaquira, H. y Laurente, V. (2022). Estrés y satisfacción laboral en profesores del Altiplano peruano. *Encuentros. Revista De Ciencias Humanas, Teoría Social Y Pensamiento Crítico* (17), 205-216. <http://encuentros.unermb.web.ve/index.php/encuentros/article/view/389/345>
- Zapata, A. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. [http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/Tesis M.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7491/Tesis%20M.FEN.2022.Clima.Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO N°01 – CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01: SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA					
1. ¿Se siente satisfecho con su remuneración?					
2. ¿Se siente satisfecho en la forma en cómo se administra la universidad?					
3. ¿Se estable en su trabajo?					
4. ¿Se siente cómodo con su horario laboral?					
DIMENSIÓN 02: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA					
5. ¿Se siente autónomo en su trabajo?					
6. ¿Siente que su trabajo es reconocido?					
7. ¿Se siente motivado con las oportunidades de crecimiento que ofrece la universidad?					
8. ¿Se siente satisfecho con las actividades y sugerencias que le asigna la universidad?					
SINDROME DE BURNOUT					
DIMENSIÓN 01: AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
9. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
10. ¿Se siente cansado al final de la jornada laboral?					
11. ¿Trata a sus compañeros con indiferencia?					
DIMENSIÓN 02: DESPERSONALIZACIÓN					
12. ¿Tiene la percepción de realizar su trabajo de manera “robótica”?					
13. ¿Le es indiferente si puede ayudar a las demás personas en sus requerimientos?					
DIMENSIÓN 03: REALIZACIÓN PERSONAL					
14. ¿Considera que su servicio y atención son importantes?					
15. ¿En su trabajo se valora hacer las cosas diferentes?					
16. ¿En su opinión se considera un buen trabajador?					

Gracias por sus respuestas.

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Datos generales

		f	%
Género	F	38	29.7%
	M	90	70.3%
Edad (años)	18 a 24	37	28.9%
	25 a 31	35	27.3%
	32 a 45	28	21.9%
	Más de 45	28	21.9%

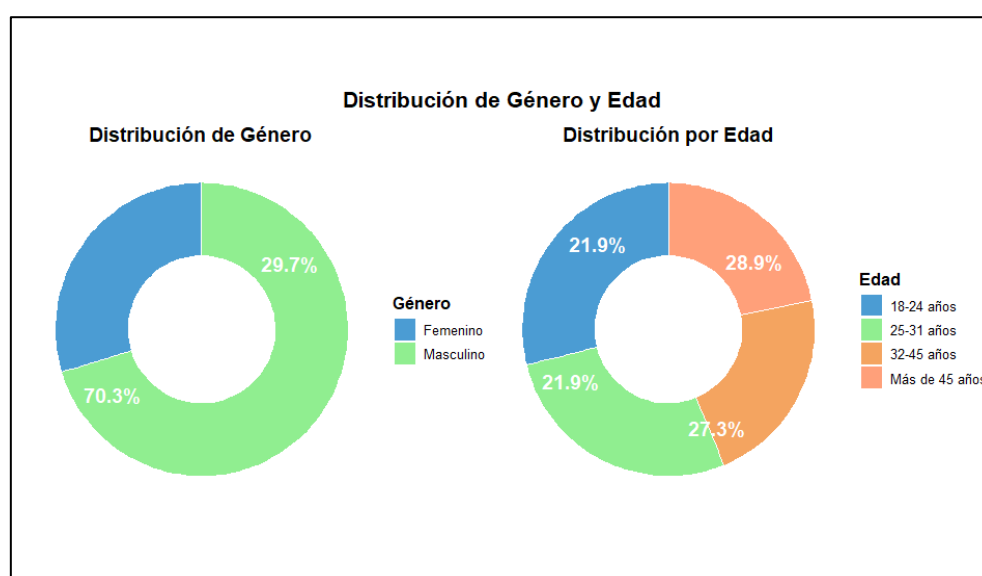


Figura. Datos generales.

En cuanto al género el 29.7% es femenino y el 70.3% es del grupo masculino. Asimismo, el 28.9% tiene entre 18 a 24 años, el 27.3% tiene entre 25 a 31 años, el 21.9% tiene entre 32 a 45 años y el 21.9% tiene más de 45 años.

ANEXO N°03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez de la satisfacción laboral

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.761
	Aprox. Chi-cuadrado	98.870
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	28
	Sig.	0.000

Validez del síndrome de Burnout

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.751
	Aprox. Chi-cuadrado	100.253
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	28
	Sig.	0.000

Confiabilidad de la satisfacción laboral

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	8

Confiabilidad del síndrome de Burnout

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	8

ANEXO N°04 - DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
4	4	5	1	2	5	1	1	2	4	5	1	2	5	1	1
2	3	4	4	1	5	2	4	2	3	4	4	1	5	2	4
4	3	1	5	2	4	3	4	4	3	1	5	2	4	3	4
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
5	4	1	2	4	4	5	3	5	4	1	2	4	4	5	3
1	1	4	4	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	2
4	1	5	4	4	3	4	1	4	1	5	4	4	3	4	1
5	4	1	3	1	5	5	4	5	4	1	3	1	5	5	4
5	3	2	2	4	2	2	1	5	3	2	2	4	2	2	1
4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4
5	3	1	5	3	4	5	3	5	3	1	5	3	4	5	3
1	4	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1
5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2
5	5	5	2	3	3	2	3	5	5	5	2	3	3	2	3
5	5	5	2	4	3	2	4	5	5	5	2	4	3	2	4
5	5	5	3	1	2	3	1	5	5	5	3	1	2	3	1
5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	3
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	2
5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N°05 – BASE DE DATOS

SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Satisfacción extrínseca</i>	Remuneración.	Formas de administración de la entidad.	Estabilidad laboral.	Horario laboral.	<i>Satisfacción intrínseca</i>	Autonomía.	Reconocimiento.	Oportunidades de crecimiento laboral.
4	4	5	3	5	2	4	5	5	1
3	3	1	4	1	5	4	5	5	1
4	4	4	4	4	4	4	2	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
3	3	3	2	4	2	4	5	2	4
3	3	4	1	4	3	2	2	1	3
2	2	2	3	1	2	2	2	1	2
2	2	1	1	5	1	3	1	2	5
2	2	3	1	3	1	2	4	1	2
2	2	3	1	2	3	1	1	2	1
4	5	5	5	4	5	3	5	2	3
3	2	1	3	1	2	4	4	4	3
3	3	5	1	1	3	3	4	5	1
4	3	3	4	1	4	5	5	5	4
3	3	5	4	2	1	2	4	1	2
3	4	4	4	3	5	2	1	1	3
2	3	3	2	4	1	2	4	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	5	1	1	1	1
4	3	4	1	3	4	5	5	4	5
4	4	4	5	3	4	3	3	3	4
3	2	3	1	3	2	3	4	2	3
3	4	1	5	5	5	1	1	1	2
3	3	1	5	4	3	2	2	3	2
4	3	3	5	1	3	4	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	3	1	3	2	4	1	1
2	2	1	4	1	3	1	1	1	1
3	4	5	4	3	5	1	1	1	1
2	3	2	1	4	5	1	1	1	1
2	3	2	2	1	5	1	1	1	1

3	3	4	2	3	2	3	1	3	4
3	4	5	5	2	3	3	1	3	4
2	3	2	1	4	3	2	1	3	2
3	3	5	1	3	4	2	1	2	4
4	4	5	2	4	5	3	2	4	4
3	3	3	3	2	3	4	5	3	3
3	2	1	2	1	5	3	5	1	4
3	3	2	5	1	3	4	3	5	3
3	4	3	4	3	4	2	3	2	1
4	4	3	5	5	4	3	5	2	3
3	3	4	3	1	3	3	4	4	2
3	3	1	3	1	5	3	4	3	2
3	3	3	5	1	4	2	4	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	Fatiga física.	Falta de motivación.	Distanciamiento afectivo.	Despersonalización	Sensación de robot.	Entumecimiento emocional.	Realización personal	Percibir la realidad de forma eficiente.	Creatividad.	Autoestima.
3	3	3	5	2	4	3	5	3	2	5	1
1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	2
3	2	2	3	1	4	2	5	2	2	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	2	3	1	3	1	4	5
3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	5	1
4	3	5	1	3	5	4	5	3	3	2	5
2	3	3	1	4	2	2	1	2	3	3	1
3	3	2	5	2	5	5	4	3	3	3	2
4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	5	1
4	3	3	5	1	4	5	2	4	5	3	4
3	3	2	4	2	3	1	5	5	4	5	5
2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	4

