

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES**  
**PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN,**  
**PUNO - 2022**

**Ruth Heiny Lipa Ccama**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dr. Illich Xavier Talavera Salas**



**Juliaca - Perú, 2024**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN,  
PUNO - 2022**

**Ruth Heiny Lipa Ccama**

**Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dr. Illich Xavier Talavera Salas**



**Juliaca - Perú, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES**  
**PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN,**  
**PUNO - 2022**

Ruth Heiny Lipa Ccama

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Illich Xavier Talavera Salas

Juliaca - Perú, 2024

Lipa-Ccama, R. (2024). *Burnout laboral y satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno - 2022*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

**AUTOR:** Lipa Ccama, Ruth Heiny.

**TÍTULO:** Burnout laboral y satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno - 2022.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2024

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (87 pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-000108-05/L66

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dr. Illich Xavier Talavera Salas

**PALABRAS CLAVE:**

Agotamiento emocional, burnout laboral, municipalidad, satisfacción, servidor público.

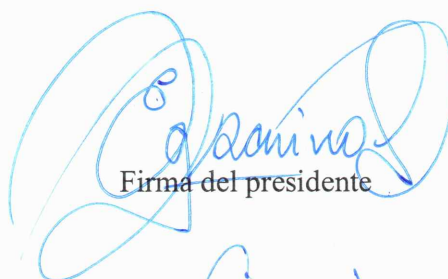
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL  
“BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PUNO - 2022”  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Ruth Heiny Lipa Ccama

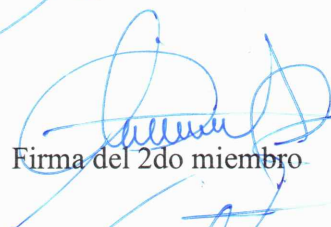
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa  
PRESIDENTE DE JURADO



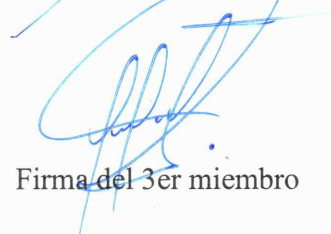
Firma del presidente

Dra. Diana Marleny Pasaca Apaza  
JURADO



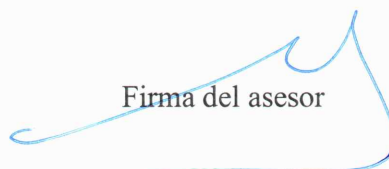
Firma del 2do miembro

M.Sc Jaime Sucasaca Yanarico  
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. Illich Xavier Talavera Salas  
ASESOR



Firma del asesor

## NOMBRE DEL TRABAJO

**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN D  
E LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MU  
NICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PU  
NO - 2022**

## AUTOR

**Ruth Heiny Lipa Ccama**

## RECUENTO DE PALABRAS

**17527 Words**

## RECUENTO DE CARACTERES

**101487 Characters**

## RECUENTO DE PÁGINAS

**87 Pages**

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.7MB**

## FECHA DE ENTREGA

**Nov 3, 2024 10:50 AM GMT-5**

## FECHA DEL INFORME

**Nov 3, 2024 10:52 AM GMT-5**

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca  
Responsable de la Unidad de Investigación  
Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial  
U.N.A.J.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, cuyo amor incondicional, esfuerzo y sacrificio en todos estos años fueron la fuerza impulsora que me ha llevado hasta este momento. A usted le debo mi camino y transformación en la persona que hoy soy. Con profundo agradecimiento le dedico esta tesis.

A mis queridas hermanas Zaida y Cinthia, quienes han iluminado mi vida con su afecto infinito y magia inigualable que compartimos. Juntas, somos imparables.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar una profunda gratitud a Dios por su guía y la fuerza necesaria para completar este trabajo, sin su sabiduría, protección y bendiciones constantes, este logro no habría sido posible. Gracias, Dios, por siempre estar a mi lado y proporcionarme el valor y la perseverancia para superar cada desafío.

En primer lugar, mi sincero agradecimiento al Dr. Illich Xavier Talavera Salas, cuya guía experta y asesoría han sido fundamentales en el desarrollo profesional de esta tesis. Su dedicación y conocimiento han iluminado el camino de este proyecto, convirtiéndolo en una experiencia enriquecedora y exitosa.

Seguidamente, quiero agradecer al Dr. José Huanca Frías por su orientación en el área estadística para el desarrollo de la tesis de manera profesional y correcta

Agradezco a todos mis respetados docentes de la facultad, cuyo compromiso, dedicación y sabiduría han sido fuentes invaluable de inspiración. Gracias por compartir sus conocimientos con paciencia y por desafiarnos a alcanzar nuestras metas académicas. Cada uno de ustedes ha dejado una marca imborrable en mi trayectoria educativa. Su influencia perdurará en mi aprendizaje y en mi vida más allá de las aulas universitarias.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Capítulo I	
Planteamiento del problema	14
1.1 Problema de investigación	14
1.2 Preguntas de investigación	16
1.2.1 Pregunta general	16
1.2.2 Preguntas específicas	16
1.3 Objetivos de investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 Justificación teórica	17
1.4.2 Justificación práctica	17
Capítulo II	
Revisión literaria	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.1.3 Antecedentes locales	22
2.2 Marco teórico	24
2.2.1 Burnout laboral	24
2.2.2 Dimensiones del burnout laboral	25
2.2.3 Fases del proceso de burnout	26
2.2.4 Factores de riesgos del burnout laboral	27
2.2.5 Consecuencias del burnout laboral	27
2.2.6 Escala Maslach Burnout Inventory	28

2.2.7	Satisfacción	29
2.2.8	Satisfacción laboral	29
2.2.9	Determinantes de la satisfacción laboral	30
2.2.10	Escala general de satisfacción	31
2.3	Marco conceptual	32
2.4	Marco normativo	36
2.5	Hipótesis de investigación	42
2.5.1	Hipótesis general	42
2.5.2	Hipótesis específicas	42
2.6	Variables de investigación	42
Capítulo III		
Materiales y métodos		44
3.1	Diseño de investigación	44
3.2	Ámbito de estudio	44
3.3	Población y muestra	44
3.4	Recolección de datos	46
3.4.1	Validez del instrumento	46
3.4.2	Prueba de confiabilidad	47
3.5	Análisis de datos	48
Capítulo IV		
Resultados y discusión		50
4.1	Resultados	50
4.1.1	Características socio-demográficas de los servidores públicos	50
4.1.2	Nivel de burnout laboral	51
4.1.3	Análisis inferencial	52
4.2	Discusión	55
Conclusiones		59
Recomendaciones		61
Referencias		63
Anexos		68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable	42
Tabla 2	Distribución de los servidores públicos según áreas	45
Tabla 3	Baremo inventario de Burnout de Maslach	46
Tabla 4	Validación de los instrumentos de medición por los expertos	47
Tabla 5	Medida de fiabilidad de burnout laboral	47
Tabla 6	Medida de fiabilidad de satisfacción	48
Tabla 7	Rangos de Alfa de Cronbach	48
Tabla 8	Escala del coeficiente Spearman	49
Tabla 9	Características socio-demográficas	50
Tabla 10	Nivel de burnout laboral	51
Tabla 11	Prueba de normalidad	52
Tabla 12	Nivel de relación entre el burnout laboral y la satisfacción	53
Tabla 13	Prueba de normalidad del objetivo específico 1	53
Tabla 14	Nivel de relación entre el agotamiento mental y la satisfacción	53
Tabla 15	Prueba de normalidad del objetivo específico 2	54
Tabla 16	Nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción	54
Tabla 17	Prueba de normalidad del objetivo específico 3	55
Tabla 18	Nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	68
Anexo 2	Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Samán	69
Anexo 3	Instrumento de investigación – cuestionario	70
Anexo 4	Validación a juicio de experto N° 1	73
Anexo 5	Validación a juicio de experto N° 2	75
Anexo 6	Validación a juicio de experto N° 3	77
Anexo 7	Solicitud para autorización de aplicación de instrumento de investigación	79
Anexo 8	Registros fotográficos del trabajo de campo	80
Anexo 9	Plan de capacitación	82



## RESUMEN

El burnout laboral es una condición crónica que afecta tanto la salud física como mental de las personas, además que impacta negativamente en su rendimiento profesional. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos. Con enfoque de investigación cuantitativo, diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. Se seleccionó a 60 servidores públicos mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Las herramientas de evaluación empleadas fueron el inventario de burnout, Maslach (MBI) de 22 ítems (alta fiabilidad 0.868) y escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de 15 ítems (alta fiabilidad 0.939). Se halló una correlación negativa moderada ( $r_s = -0,306$ ) entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos. En cuanto a la dimensión agotamiento mental ( $r_s = -0,346$ ) y la despersonalización ( $r_s = 0,518$ ) muestran una correlación negativa moderada con la satisfacción laboral, mientras en la realización personal se muestra correlación positiva moderada ( $r_s = 0,482$ ). Se concluye la presencia de relación significativa entre el burnout, sus dimensiones y satisfacción laboral, donde el incremento de una variable está asociado con la disminución de la otra y viceversa, por ende, se destacó la relevancia de fomentar un entorno laboral con sentido de logro, serenidad y armonía, lo que puede ser impulsado con la aplicación de un plan de capacitación destinado a disminuir el burnout.

**Palabras clave:** agotamiento emocional, burnout laboral, municipalidad, satisfacción, servidor público.

## ABSTRACT

Workplace burnout is a chronic condition that affects both the physical and mental health of people, in addition to negatively impacting their professional performance. The objective of this study was to determine the relationship between work burnout and the satisfaction of public servants of the District Municipality of Samán. With a quantitative research approach, non-experimental design, correlational scope and cross-sectional. 60 public servants were selected through non-probabilistic convenience sampling. The evaluation tools used were the 22-item Maslach burnout inventory (MBI) (high reliability 0.868) and the 15-item job satisfaction scale (SL-SPC) (high reliability 0.939). A moderate negative correlation ( $r_s = -0.306$ ) was found between job burnout and satisfaction of public servants. Regarding the mental exhaustion dimension ( $r_s = -0.346$ ) and depersonalization ( $r_s = 0.518$ ) they show a moderate negative correlation with job satisfaction, while in personal fulfillment a moderate positive correlation is shown ( $r_s = 0.482$ ). The presence of a significant relationship between burnout, its dimensions and job satisfaction is concluded, where the increase of one variable is associated with the decrease of the other and vice versa, therefore, the relevance of promoting a work environment with a sense of achievement, serenity and harmony, which can be promoted with the implementation of a training plan aimed at reducing burnout.

**Key words:** emotional exhaustion, work burnout, municipality, satisfaction, public servant.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo representa uno de los objetivos más significativos de la persona, pues desde la infancia, somos guiadas a través de diversas etapas educativas con el objetivo de ingresar al mercado laboral. Incluso después de completar estudios universitarios o técnicos, la preparación es constante, evidenciando la importancia asignada al trabajo. Este no solo se percibe como una actividad necesaria, sino también como fuente fundamental de autorrealización, generando grandes expectativas. Mientras que para algunos esta experiencia es gratificante, para otros puede representar una fuente de frustración.

El bienestar cognitivo y el ámbito laboral están vinculados, es decir, el bienestar cognitivo va más allá de la ausencia de problemas al ser un estado de equilibrio al enfrentar el estrés, limitaciones al desarrollar habilidades y contribución a la comunidad. Se reconoce que los problemas de salud mental pueden ocurrir independientemente del trabajo, pero tienen un impacto negativo en varios aspectos de la vida, incluido el bienestar laboral. Se señala que el ausentismo y la rotación de personal tienen efectos en los trabajadores (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022a).

Es clasificado como una patología laboral, reconociéndolo como consecuencia directa de los factores estresantes en el entorno profesional que contribuyen a su aparición. Este trastorno genera un desgaste emocional significativo, incrementa el estrés relacionado con el trabajo y provoca una sensación de ineficiencia, apatía y falta de compromiso, ya que requiere tratamiento para el trabajador que lo sufre (OMS, 2022b).

Frente a esta realidad, uno de los desafíos organizacionales más significativos del siglo XXI es el agotamiento profesional, identificado como síndrome del trabajador quemado, y se presenta como enfermedad que puede afectar a individuos de todas las edades, independientemente del sector en el que se desenvuelvan. La relevancia de este problema se hace evidente al considerar que, en 2016, un seminario especial organizado para conmemorar el “Día Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo”, abordó específicamente sobre el efecto de estrés laboral en el bienestar cognitivo y físico de empleados como su rendimiento y eficiencia. Este evento, respaldado por la OMS, Organización Internacional del Trabajo y Organización de Estados Americanos, subraya esta importancia otorgada a la

problemática del estrés laboral y las medidas necesarias para mitigar sus efectos (Molina Vivas, 2022).

Dada la relevancia de este tema, el presente estudio establece la estructura que expone a continuación:

**Capítulo I:** Este capítulo expone la problemática de investigación en relación con las variables, se formulan el problema general y específicos, también se establecieron los objetivos, además de brindar una justificación para llevar a cabo este estudio.

**Capítulo II:** Este apartado comprende la revisión literaria que abarca los antecedentes desde los internacionales a los locales; así como el marco teórico y bases teóricas que definen los términos básicos de ambas variables. También se incluye el marco normativo.

**Capítulo III:** Aquí detallan los materiales y métodos utilizados que incluyen ámbito de estudio, población y muestreo. Describe el proceso de acopio y examinación de datos que se emplearon en este estudio.

**Capítulo IV:** Este apartado expone los hallazgos alcanzados, el estudio detallado de datos recopilados y un contraste de normalidad. La comparación de los resultados obtenidos con las hipótesis formuladas, junto con el análisis correspondiente de estos.

**Capítulo V:** Se presenta un plan de capacitación destinado a disminuir el agotamiento profesional en los trabajadores del sector público, brindando alternativas de solución práctica basada en los hallazgos logrados.

Finalmente, exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas en este estudio, bibliografía y anexos pertinentes que respaldan el estudio.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En este competitivo entorno laboral, impulsado por avances tecnológicos, globalización y cambios económicos, impone crecientes demandas en la variedad de actividades a los trabajadores. Esta presión constante para adaptarse y cumplir con expectativas elevadas plantea desafíos significativos, afectando tanto el rendimiento laboral como el bienestar psicológico de los individuos.

Puede manifestarse de manera sutil mediante cambios emocionales y un agotamiento durante la jornada laboral, que inicialmente pueden no ser considerados de relevancia, también incluyen irritabilidad, desmotivación y la sensación de no poder continuar, lo que a menudo se acompaña del temor de perder el control de su vida. El burnout laboral es una respuesta al estrés laboral crónico y es más común en profesiones que implican un contacto directo con las personas a las que va dirigido el trabajo (Vásquez-Manrique et al., 2014).

Esta presión constante en el entorno laboral por adaptarse a los diferentes aspectos fue develando un patrón preocupante; ya que, al observar a los trabajadores municipales en su día a día, atendían a los usuarios de manera apática y poco amable, mostrando un notable desgano en su comportamiento. Esta actitud sugiere la posible presencia de burnout laboral entre los servidores públicos, un factor que podría estar afectando tanto su desempeño laboral como su bienestar cognitivo y físico.

La condición de vida debe entenderse como un concepto que engloba múltiples facetas que influyen en la percepción general de bienestar del individuo. Este término abarca una diversidad de dimensiones más allá de la salud física e incluye aspectos como las condiciones del entorno laboral, el equilibrio entre vida personal y profesional, situación económica y relaciones interpersonales. Aspectos subjetivos como la satisfacción con la vida y el entorno, la sensación de realización personal y la felicidad también son considerados elementos claves en la calidad de vida de una persona (Muñoz, 2022).

A lo largo del tiempo, se han manifestado diversos indicadores que muestran síntomas de estrés, y a medida que los analizamos, identificamos la presencia de un estrés crónico conocido como burnout. Inicialmente, este fenómeno se identificó en el ámbito deportivo, donde los deportistas experimentaban agotamiento tras realizar entrenamientos exigentes sin obtener resultados óptimos. Posteriormente, el burnout laboral fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral en el año 2000, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en riesgo la vida (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 1982).

El término 'burnout' surgió en Norteamérica por 1970 como una necesidad de describir las reacciones y manifestaciones en el ámbito laboral, particularmente en áreas como los servicios sociales. La psicóloga social Maslach fue pionera en el estudio del fenómeno del burnout, introduciendo el concepto 'burnout' para explicar un síndrome clínico innovador que se manifiesta como un agotamiento extremo en los profesionales de la salud mental. Maslach conceptualiza el burnout como una respuesta prolongada al estrés laboral, un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica resultante de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Olivares Faúndez, 2017).

Así mismo, Burke (1987) explica al burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento. Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece (Martínez Pérez, 2010).

En nuestro contexto, el Perú se considera el segundo país donde se trabaja más horas extras. Además, sus ciudadanos aseguran trabajar entre 45-50 horas por semana. La última encuesta regional desarrollada por el portal Bumerán “Burnout 2022” indica que el 72% de peruanos experimenta este síndrome, generadas en su gran mayoría por la sobrecarga de trabajo (24%), la falta de claridad con su rol en el trabajo (17%), presión labor (14%), maltrato de

los superiores (14%), sentir que no son capaces (11%) y no sentirse identificado con la organización (8%) (El Comercio, 2022).

Esta situación destaca la necesidad de abordar el burnout laboral y promover condiciones de trabajo más saludables. Siendo la alta carga laboral, horas extras, falta de reconocimiento y bajos salarios determinantes en su generación. A mediano plazo, estos factores provocan irritabilidad, falta de motivación y una sensación de vacío en el desempeño laboral. El análisis de esta relación es fundamental para comprender los desafíos que enfrentan los trabajadores en el sector público.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento mental y la satisfacción?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre el agotamiento mental y la satisfacción.
- Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción.

- Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Según Méndez Álvarez, (1995), la justificación en un trabajo de investigación tiene tres tipos: teórica, práctica y metodológica.

### **1.4.1 Justificación teórica**

El estudio se realizó debido a la significancia de abordar el burnout laboral y como afecta en la satisfacción de los servidores públicos. Se busca analizar cómo las demandas laborales crónicas afectan la motivación y el rendimiento laboral, y cómo la actitud está estrechamente vinculada con la satisfacción laboral de individuos hacia la vida. El valor del estudio reside en su capacidad para identificar las posibles consecuencias que puedan afectar a este grupo de trabajadores en la realidad que experimentan.

### **1.4.2 Justificación práctica**

En este punto se propuso recomendaciones prácticas para prevenir y enfrentar el agotamiento laboral. Las estrategias propuestas, como establecer límites, manejar el tiempo eficazmente, cuidar la salud física y emocional, establecer redes de apoyo, entre otras, se enfocan en promover el bienestar profesional y en prevenir el burnout. Estas recomendaciones se presentan como un enfoque efectivo para mejorar un ambiente laboral que sea saludable y sostenible para estos trabajadores.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

El estudio aportó al conocimiento científico mediante un análisis respaldado por los instrumentos de investigación empleados. El estudio pretendió ofrecer perspectivas valiosas que ayuden a priorizar estas condiciones y el rendimiento de los servidores públicos, lo que, a su vez, podría relacionarse con la calidad del servicio proporcionado a la población.



## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN LITERARIA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Para llevar a cabo este trabajo, se realizó búsquedas en diversos repositorios internacionales, nacionales y regionales de diversas universidades. Además, se consultaron artículos de investigación que fueron importantes para la elaboración de este capítulo.

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Abril Freire y Carrillo Ruiz (2018), en su estudio “El síndrome de burnout y la carga laboral en los servidores públicos de atención ciudadana”, realizado en Ambato – Ecuador, en 2018, cuyo propósito es determinar la conexión entre carga laboral e incidencia del burnout. La investigación fue de enfoque cuantitativo-correlacional. La población fue el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato con una muestra de 110 servidores públicos, para ello se utilizó un instrumento estructurado y la encuesta de “Maslach Burnout Inventory”. Identificando que el 90% presenta un índice alto, un 10% un nivel medio, y qué a partir de este resultado, el 90% un desgaste emocional alto, despersonalización; y, en el componente autorrealización se obtuvo que el 90% se encuentra en un nivel bajo. Así mismo, el 91% muestra una carga laboral elevada, y el 9% tiene un nivel medio, sin presencia en el nivel bajo. Se concluye que, la totalidad de población enfrenta niveles significativos de carga laboral y experimenta el burnout en distintas intensidades.

Salgado-Roa y Leria-Dulčić (2019), en su trabajo “Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos”, en el cual busca analizar la asociación. Tuvo un diseño empírico- transversal de grupos naturales. La muestra, conformada por 169 funcionarios, fue elegida por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó el “Inventario Burnout de Maslach” de versión catalana y escala de satisfacción laboral s20/23. Los datos conseguidos revelaron que, el 89% de población presentó niveles moderados de burnout, mientras el 11% registró un nivel elevado. Dentro del estudio, la correlación entre el burnout y satisfacción laboral, su relación fue subrayada entre el cansancio emocional y satisfacción con la supervisión. Concluyendo, aunque la manifestación del burnout sea

moderada en esta población, es crucial tener en cuenta su presencia, ya que con el tiempo el efecto puede ser dañino para el bienestar y el rendimiento laboral.

Barral-Coral y Albán-Pérez (2021), en su investigación “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 – Ecuador”, cuya intención fue encontrar la influencia de los factores psicosociales sobre la satisfacción laboral. Su investigación es de tipo transversal con un alcance correlacional, su muestreo consta del personal administrativo de elección aleatoria simple, utilizando cuestionarios sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral, la prueba Maslach Burnout Inventory - GS y Overall Job Scale. Como resultados, en relación con el burnout, se identificó que un 42,20% de los administrativos presenta niveles de riesgo altos o muy altos en cuanto al agotamiento emocional, el cinismo/despersonalización (23,12%), y el descenso de la eficacia profesional (9,83%). Así mismo, el 17.34% presenta insatisfacción general y extrínseca y el 19.08% insatisfacción intrínseca. Concluye que, hay prevalencia del burnout entre la muestra, evidenciando que el cansancio emocional, cinismo y disminución de eficacia profesional afectan significativamente a porcentajes sustanciales de participantes.

Morales Naranjo (2021), en su estudio “Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope - Quito, busca analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos. Trabajo con método cuantitativo de alcance correlacional, su muestreo fue todo el personal de la empresa. Utilizó dos herramientas de medición: Maslach Burnout Inventory y Satisfacción laboral, s20/23. En relación con la variable del burnout, se identificó niveles medios del cansancio emocional, nivel leve en la despersonalización, y nivel elevado en la autorrealización. Por otro lado, en la variable de satisfacción, los logros mostraron niveles medios en los factores de supervisión, ambiente laboral, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación. Se concluye que existe relación negativa o inversa significativa entre ambas variables.

Salazar Yáñez (2021), en su trabajo “Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019” – Quito, cuyo objetivo es identificar el impacto que tiene el síndrome de burnout en la satisfacción de los colaboradores. Utilizó el método de observación de alcance

correlacional. La muestra fue conformada por 40 colaboradores. Las herramientas utilizadas son la encuesta de Satisfacción laboral, por Meliá y Peiró; también la encuesta MBI-GS por y Jackson. El resultado obtenido mostró la presencia de una correlación inversa, es decir que cuando aumenta la variable del burnout, se visualiza que, a medida que incrementa el cansancio emocional y despersonalización, la satisfacción tiende a disminuir. Concluye, la existencia de incidencia entre estas dos variables pues los resultados fueron significativos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Atalaya Pisco (2018), en su estudio “Satisfacción laboral y síndrome burnout en trabajadores administrativos de la Universidad Estatal”, Lima, Perú – 2018, cuyo objetivo es analizar la conexión entre las temáticas. Este trabajo fue de tipo descriptivo correlacional y transversal, muestreo no probabilístico intencionado donde contribuyeron 616 empleados de doce escuelas de la universidad, abarcando tanto a varones como mujeres, en distintos regímenes laborales. Se emplearon dos instrumentos: “Escala de Satisfacción Laboral”, “Inventario Maslach Burnout-General Survey”. Estos logros mostraron que, gran porcentaje presentaron niveles moderados de satisfacción laboral. El estudio, mostró principalmente niveles medio y alto de agotamiento 70%, así como niveles medio y alto en cinismo 69%; mientras que, en realización profesional, se observó principalmente niveles altos. En cuanto a la asociación se halló una conexión adversa y estadísticamente significativa con la dimensión de cansancio. También se relaciona con el cinismo. Por otro lado, se identificó con la eficiencia profesional una relación positiva y significativa.

Marcos Cotera (2019), en su investigación “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé” – 2019, Huancayo, tiene por objetivo establecer la relación entre las temáticas. Se trabajó con el método inductivo deductivo mediante el análisis estadístico, nivel descriptivo - correlacional con diseño no experimental. Este estudio tuvo 50 profesionales entre técnicos en enfermería y licenciados, los mismos que respondieron al instrumento de medición Satisfacción laboral e inventario de burnout de Maslach. Resultando, de 39 profesionales que consideran aceptable la satisfacción laboral, 30 de ellas tiene un nivel intermedio de burnout seguido de 7 que tiene un elevado nivel y de 11 personas que se sienten satisfechos, 10 poseen niveles intermedios de burnout y 1 de nivel bajo; así mismo, el burnout laboral y la satisfacción tienen una relación significativa en cada una de las dimensiones, a medida que se incrementa el cansancio y

despersonalización, la satisfacción profesional tiende a disminuir. Concluye que mientras mayor nivel de burnout se encuentre la satisfacción laboral disminuye.

Yslado Méndez et al. (2019), en su investigación “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud” Perú. Determinó la relación entre ambas temáticas, con un enfoque cuantitativo-correlacional, en el que participaron 177 profesionales. Estos respondieron al cuestionario del “Inventario Burnout Maslach” y “Escala de Satisfacción Laboral”. Los logros develaron una prevalencia elevada, alcanzando el 33.3%. Se notó que la mayoría de los afectados eran mujeres (35%) y se hallaban en el rango de 30 a 39 años (40%). La dimensión más común fue la despersonalización, que representó el 37%. En cuanto a la satisfacción laboral, el aspecto más relevante fue la valoración de los beneficios económicos (35%), concluyendo que existe una relación negativa pero significativa.

Sarmiento Valverde (2019), en su investigación “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, su objetivo fue determinar la relación entre las temáticas. El estudio tiene enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, considerando a 110 trabajadores del área como muestra. Los datos se obtuvieron a través de un cuestionario poblacional, junto con dos herramientas: “Inventario Burnout de Maslach” y “Encuesta de Satisfacción Laboral” del Ministerio de Salud. En el estudio se identificó que 30,9% de trabajadores expresó insatisfacción resaltando la dimensión remuneración 75% seguido de interacción con el jefe inmediato 50.9%, con relación al burnout, se observó que el 10% de los trabajadores evaluados presenta un caso severo, seguido del 18% con nivel moderado y 34% con nivel leve al instante de la valoración. El grupo más perjudicado corresponde a los médicos. También se encontró que el “agotamiento emocional 64.7%” develó el mayor porcentaje de insatisfechos. Concluye, en esta población, uno de cada diez individuos sufre del Síndrome de Burnout, mientras que casi un tercio manifiesta insatisfacción en su entorno profesional.

Rafael Apolaya (2022), en su investigación "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima", el objetivo fue determinar la relación entre las temáticas. El estudio tiene método cuantitativo-correlacional, compuesta por una muestra de 385 empleados con edades promedio entre 18 y 65 años, respondieron al cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), y escala “Chamba es Chamba”. Estos resultados indican elevados niveles de burnout en la población con 40% y su

insatisfacción en el mismo porcentaje, entre las personas de 25 a 44 años, se evidencia que un 26.2% presenta elevados niveles de burnout; mientras, su satisfacción laboral es del 22.9%, lo que indica una conexión desfavorable y moderada entre variables evaluadas. Esto indica que la muestra devela niveles significativos de burnout, al mismo tiempo que refleja una baja satisfacción laboral en el marco del trabajo remoto en Lima Metropolitana.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Percca Cutipa (2018), en su investigación "Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017", su objetivo fue determinar la correlación entre las temáticas. Esta investigación optó el tipo descriptivo - correlacional. Con muestra conformada por 41 trabajadores públicos, y los datos fueron recolectados utilizando la "Escala Multidimensional de Clima Organizacional" junto con el "Maslach Burnout Inventory". Estos logros indicaron que el 78% de participantes muestra una predisposición a desarrollar el burnout y sugiere que el clima organizacional necesita ser mejorado, ya que un 31% de los encuestados lo reportó. Además, se halló una correlación adversa muy leve entre el sistema individual del clima organizacional y el cansancio emocional, así como la correlación igualmente adversa y débil entre el sistema personal y despersonalización. Estos resultados reflejan una leve conexión entre las dimensiones específicas del clima organizacional y los elementos del burnout.

Huacani Figueroa (2019), en su estudio "Síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca" que tiene por objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout que presentan los docentes. La metodología fue de tipo básico diagnóstico-exploratorio. En el que participó una población de 85 docentes los cuales respondieron a la encuesta "Maslach Burnout Inventory" (MBI-Ed). Se halló que 67% de los maestros evidencia un nivel elevado. En conclusión, se establece que la población docente sufre de este síndrome, caracterizándose por elevado cansancio emocional, despersonalización y un bajo nivel de autorrealización.

Quispe Pandía (2019), en su investigación "Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Román 2019" tuvo como objetivo determinar la relación entre las temáticas. Se empleó enfoque cuantitativo, tipo no experimental con diseño descriptivo - correlacional, utilizando el muestreo censal

representativa de 60 trabajadores, quienes respondieron a los cuestionarios de burnout laboral y desempeño. Los resultados obtenidos mostraron una correlación moderada, además, se observó que, el personal con condición laboral de nombrado experimenta mayores niveles de estrés 31% en comparación con el personal contratado 19%, de manera similar, se constató que el 32% de mujeres presenta un mayor impacto del burnout y del desempeño laboral en comparación con el género masculino 12%. Este resultado lleva al cierre de que existe una conexión del nivel de estrés y el rendimiento laboral.

Nina Larico (2020), en su investigación “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020” su objetivo fue determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería. Este trabajo adopta un enfoque cuantitativo-descriptivo. La muestra compuesta por 45 enfermeras, completaron la encuesta de “Maslach Burnout Inventory” y encuesta estructurada de desempeño laboral. Los logros indican que, de todo el personal encuestado, el 66.7% muestra un elevado nivel de burnout seguido de 20% con un nivel promedio y 13.3% con un nivel bajo, mientras que el 73.3% padece nivel bajo con respecto al desempeño laboral seguido del 15.6% con el nivel alto y un 11.1% con nivel promedio. Se concluyó que el burnout guarda una conexión con el desempeño laboral.

Zegarra Cacallaca (2021), en su investigación “Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021” Puno, cuyo objetivo es determinar el nivel de estrés laboral. Este estudio es de tipo descriptivo. El muestreo poblacional fueron 20 trabajadores, quienes llenaron la encuesta para la valoración del estrés en su tercera versión. Los resultados mostraron que, el 55% de estos administrativos experimentan niveles medios de estrés laboral; así mismo, el 40% con estrés leve y un 5% con estrés elevado. En cuanto a las dimensiones específicas, el 65% presentó niveles medios de estrés en la dimensión fisiológica, seguido del 55% con niveles bajos en la dimensión social. En lo intelectual, el 60% experimentó un estrés laboral medio, y psicoemocional, el 60% presentaron niveles medios de estrés. En conclusión, la mayor parte del personal presenta un nivel medio de estrés laboral, evidenciando síntomas comunes como dolores físicos (en la espalda, cuello y cabeza), problemas digestivos y respiratorios. A nivel psicológico, se manifiestan sensaciones de sobrecarga laboral, fatiga, irritabilidad, ansiedad y preocupación.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Burnout Laboral

Para Lovo (2020), la primera aparición del término se encuentra en la obra de Graham Greene, quien lo menciona en una publicación de 1961 titulada "A Burnout case" comenta como un arquitecto, afligido por la monotonía de su profesión, prefiere abandonar su estilo de vida y se encamina a la selva africana buscando tranquilidad. También está Freudenberger, quien en su clínica recibía de forma continua voluntario. Observó que, tras un año de labor repetitiva, los empleados empezaban a experimentar una pérdida de energía y síntomas de cansancio, y a su vez provocaba el desarrollo de ansiedad y depresión. Aunque continuaban laborando, lo hacían sin motivación, lo que afectaba a los pacientes, quienes a menudo percibían agresividad y apatía por parte de los voluntarios. Utilizó el término "burnout" para describir el desgaste generado por exigencias laborales crónicas y excesivas

Gil et al. citado por Lovo (2020), aborda las definiciones planteadas por quienes se le describió como experiencias subjetivas que involucra emociones, pensamientos y actitudes, lo cual provoca sobresaltos psicofisiológicos en individuos, tiene efectos desfavorables en las instituciones laborales, fruto del burnout. Otros autores, tales como Schaufeli y Enzmann, lo conceptualizaron como una condición psicológica persistente y adversa referido al trabajo que se presenta en personas, y se manifiesta a través de sentimientos de malestar, desmotivación y disfuncionalidad profesional. Estas definiciones reflejan un modelo triaxial, que ha sido objeto de críticas debido a la superposición de la sintomatología descrita con los cuadros de depresión.

Su definición clásica del burnout lo describe como un síndrome de agotamiento físico y mental, que afecta a personas previamente funcionales o "normales". Este síndrome refleja un estado en el cual el individuo, tras haber sido sometido a un nivel de estrés constante en su entorno laboral, social o familiar, se ve sobrepasado, lo que agota su capacidad para adaptarse a las demandas del contexto. El burnout, entonces, es el resultado de la persistencia de un estresor en el ámbito laboral que desencadena una falta de ajuste en el individuo, afectando su estabilidad psicológica y su capacidad de respuesta adaptativa frente a los cambios necesarios para mantener el equilibrio mental (Juárez García, 2014).

La comprensión del burnout se basa en la definición de estrés. A menudo, este término se enlaza únicamente con efectos negativos, pero en realidad no es así. El burnout, en su naturaleza, es la respuesta adaptativa que alerta al individuo a reacciones de lucha o huida, proporcionando protección y favoreciendo la supervivencia de la especie. Cuando una persona se adapta a situaciones de sobredemanda, esto se considera un proceso estresante. Estas respuestas efectivas y controladas son esenciales para la adaptación del individuo a un entorno caracterizado por demandas cambiantes y variables (Lovo, 2020).

### **2.2.2 Dimensiones del burnout laboral**

Para la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (DSHA), el síndrome del trabajador quemado fue identificado en mayor incidencia en aquellas profesiones que están en relación con la atención al público (Quirón Prevención, 2018). Este síndrome se desencadena no solo en sectores con trato directo a personas, como la salud, la educación o el servicio al cliente, sino también en entornos corporativos, industriales y tecnológicos donde el estrés laboral, la presión constante y el conflicto interpersonal son comunes.

#### **a. Agotamiento físico y mental**

Es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales (Olivares Faúndez, 2017). Cuando alguien del equipo experimenta agotamiento mental tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo, (Martins, 2024). Según, Quirón Prevención (2018). El servidor sufre una pérdida:

- A nivel físico, el agotamiento se evidencia en una fatiga crónica persistente, cambios en el peso y el apetito, además de síntomas psicósomáticos como dolores musculares, migrañas y problemas gastrointestinales; en mujeres, también puede alterar el ciclo menstrual.
- En el aspecto mental, el trabajador experimenta altos niveles de estrés y ansiedad, que no solo preceden, sino que alimentan el burnout, un síndrome caracterizado por la sensación de estar "quemado" y que se asocia con trastornos adaptativos, depresión e insomnio.



## **b. Despersonalización y cinismo**

El burnout, genera una fuerte despersonalización, evidenciada por un desapego hacia el trabajo y hacia quienes interactúan con él, lo que transforma profundamente su conducta. Según Apiquian Guitart (2007), el trabajador afectado experimenta sentimientos y actitudes distantes y frías, manifestándose en un cinismo cada vez más marcado hacia clientes, pacientes o usuarios. Esta actitud despersonalizada lleva al sujeto a tratar de distanciarse no solo de aquellos que dependen de su labor, sino también de sus compañeros, expresando un trato irritable, irónico y a veces despectivo que incluso busca hacer responsables a los demás de sus frustraciones laborales. Pérez (2024) señala que este desapego y endurecimiento en el trato no solo impacta negativamente en las relaciones laborales y de servicio, sino que también afecta la vida social y familiar, profundizando el impacto del burnout en el entorno completo del individuo.

## **c. Realización personal**

La falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (Olivares Faúndez, 2017).

Los dos puntos anteriores provocan una bajada de la productividad laboral y en una desmotivación que genera frustración y evidente ausencia de realización personal en el trabajo; existe falta de atención hacia tareas, frecuentes olvidos y una desidia generalizada que nace de la dificultad para concentrarse (Pérez, 2024). Este entendimiento, resalta y forma parte del círculo vicioso retroalimentado de forma constante, es este aspecto los individuos resaltan lo que no fueron o serán lo que les causa sufrimiento. Esta repercusión se refleja en su percepción de la incapacidad de realizar sus labores, concentración, planificación y proyección.

### **2.2.3 Fases del proceso de burnout**

Fidalgo Vega (2006) describe cinco fases, comenzando con una *fase inicial de entusiasmo*, en la que el trabajador, frente al nuevo puesto, experimenta energía y optimismo, dispuesto a dedicar más tiempo a sus tareas. Sin embargo, al no cumplirse sus expectativas

profesionales, aparece una *fase de estancamiento*, donde surge un desbalance entre esfuerzo y recompensa, generando estrés psicosocial debido a la falta de recursos para afrontar las demandas laborales. Esto da paso a una *fase de frustración*, en la que el trabajo pierde sentido, y el trabajador siente desánimo, acompañado de problemas emocionales y físicos que afectan su bienestar. La cuarta etapa, *la fase de apatía*, se caracteriza por un afrontamiento defensivo, con interacciones mecánicas y una priorización de sus propias necesidades, mostrando así una respuesta cínica y evasiva ante el estrés. Finalmente, en la *fase de quemado*, el trabajador experimenta un colapso emocional y cognitivo significativo, que impacta gravemente su salud y puede llevarlo a renunciar, perpetuando un ciclo de insatisfacción y frustración en su carrera profesional.

#### **2.2.4 Factores de riesgos del burnout laboral**

Pueden clasificarse en tres categorías principales que inciden directamente en el agotamiento emocional y desmotivación del trabajador, según Mayo Clinic (2024):

- a. Factores de riesgo individuales**, comprenden características personales, como los sentimientos altruistas e idealistas, y una tendencia a sentirse culpable por errores propios y ajenos, lo cual intensifica el agotamiento emocional, la irritabilidad y la pérdida de motivación.
- b. Factores de riesgo de relaciones interpersonales**, incluyen interacciones complicadas y tensas con colegas, lo que deteriora el clima organizacional y fomenta un ambiente laboral conflictivo.
- c. Factores de riesgo organizacional**. abarcan problemas estructurales de la organización, tales como conflictos internos, exceso de burocracia, falta de desarrollo profesional y respuestas disfuncionales, elementos que contribuyen al estrés laboral y dificultan el desempeño de los trabajadores.

#### **2.2.5 Consecuencias del burnout laboral**

Para Molina Rodríguez (2020), las repercusiones del burnout en profesionales son diversas; ya que, no solo impactan al empleado, también afectan a la entidad donde se lleva a cabo su trabajo.

- a. **Físicas**, incluyen problemas de salud como el cansancio extremo, alteraciones inmunológicas, problemas digestivos y hormonales, y dolores osteomusculares.
- b. **Emocionales**, reflejan en el agotamiento emocional, baja autoestima y falta de compromiso, llevando a un estado de frustración y tristeza que puede derivar en depresión
- c. **Conductuales**, puede desencadenar conductas adictivas, irritabilidad, y una disminución en la capacidad de tomar decisiones, lo cual afecta directamente la productividad y genera un incremento del ausentismo.
- d. **Familiares y sociales**, son notables, pues el desgaste emocional lleva al aislamiento y al deterioro de las relaciones de pareja y familiares.
- e. **En la organización**, se presenta en la dinámica con otros profesionales, generando conflictos, ineficiencia en las actividades diarias, inasistencia y aumento de rotación por puestos, lo que a su vez afecta la cohesión y productividad del equipo.

### 2.2.6 Escala Maslach Burnout Inventory

El “Maslach Burnout Inventory” (MBI), es uno de los instrumentos más reconocidos y ampliamente utilizados. Este inventario consta de 22 ítems con siete grados, miden los tres síntomas principales. Según Olivares Faúndez (2017), el agotamiento emocional refleja la incapacidad de los individuos para seguir respondiendo afectivamente en su entorno laboral, mientras que la despersonalización se asocia a actitudes cínicas y desapegadas hacia quienes reciben los servicios.

El MBI ha experimentado importantes modificaciones a lo largo de los años. En su edición original, el inventario incluía dos formatos: uno que medía la frecuencia y otro la intensidad de los síntomas. Sin embargo, eliminaron el formato de intensidad debido a una alta correlación ( $r = 0.73$ , media de  $r = 0.56$ ), que evidenciaba redundancia entre ellas. Este cambio consolidó el formato de frecuencia como la medida principal, la cual es similar a otros instrumentos de autoinforme que evalúan actitudes y sentimientos.

El MBI presenta tres versiones adaptadas a diferentes poblaciones laborales, cada una manteniendo las dimensiones centrales de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, aunque con ligeras variaciones en sus ítems y estructura. La versión MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) está destinada a quienes trabajan en el sector de

servicios humanos, incluyendo a los profesionales de la salud y el trabajo social. Esta versión evalúa la frecuencia de los síntomas del burnout en el contexto de interacciones directas con las personas a quienes atienden. La MBI-Educators Survey (MBI-ES), una variante específica para el ámbito educativo, mantiene la estructura del MBI-HSS, pero reemplaza términos específicos para ajustarse al rol de los educadores, utilizando “alumno” en lugar de “paciente”, como señala Olivares Faúndez (2017).

Finalmente, el MBI-General Survey (MBI-GS) se diseñó para medir el burnout en una población más amplia, sin limitarse a profesionales de servicios humanos. Esta versión introduce una ligera modificación en las dimensiones, donde se reemplazan “baja realización personal” y “despersonalización” por “eficacia personal” y “cinismo”, respectivamente, adaptándose así a un contexto laboral general en el que el contacto interpersonal no es el factor central. Esta estructura de tres dimensiones permite al MBI-GS capturar el burnout en profesiones variadas, y con sus 16 ítems, ofrece un enfoque más conciso de esta evaluación. Gracias a estas adaptaciones, el MBI sigue siendo un recurso valioso en la evaluación del burnout, facilitando el diseño de intervenciones específicas para reducir el agotamiento profesional en distintas áreas laborales (Maslach & Jackson, 1986).

### **2.2.7 Satisfacción**

La satisfacción, entendida como la percepción de bienestar y plenitud que los individuos experimentan al satisfacer sus deseos y necesidades, es una experiencia profundamente subjetiva y variable entre las personas (Pérez, 2024). Esto implica que aquello que resulta satisfactorio para una persona puede no serlo para otra, ya que no todos encuentran realización ante los mismos logros. Sin embargo, no solo existe la satisfacción por necesidad básica como el alimento, vivienda o trabajo el cual se refleja en la completitud, pero existen personas quienes impulsadas por deseos personales se mantienen en una constante insatisfacción por aspiraciones inconclusas.

### **2.2.8 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un factor psicológico intangible, pero su manifestación en la actitud y bienestar del empleado es evidente. Se define como el grado de complacencia que

un trabajador experimenta en relación con su empleo y sus condiciones laborales, lo cual influye en su rendimiento y permanencia en la empresa (EduNote, s.f.).

Para comprender en profundidad este concepto, Maslow citado por Bonillo Muñoz (2002), plantea que se produce cuando las necesidades humanas se satisfacen en el entorno laboral, siguiendo una jerarquía de necesidades. Estas necesidades se dividen en cinco niveles que van desde lo básico hasta lo superior, por lo tanto, cuando el trabajo permite al individuo satisfacer estas necesidades en mayor o menor medida, se favorece un estado de bienestar y realización personal.

Además, Locke citado por Salazar Botello y Ruiz Segura (2009), propone que depende de la discrepancia entre lo que se espera y lo que realmente recibe en el trabajo. Mientras menor sea la diferencia entre ambos aspectos, mayor será la satisfacción del empleado, interpretada como una respuesta emocional positiva ante las experiencias laborales. Esta perspectiva vincula la satisfacción laboral no solo con el cumplimiento de expectativas, sino también con el impacto en la salud física y mental del trabajador.

Por otro lado, Robbins, citado por Salazar Botello y Ruiz Segura (2009), los concibe como una evaluación subjetiva de las recompensas obtenidas frente a las que el trabajador cree merecer. Esta percepción influye en su actitud hacia el trabajo, donde, una persona satisfecha mantiene una actitud positiva y se compromete con su empleo, mientras que una persona insatisfecha desarrolla una actitud negativa. Esta actitud se basa en las creencias y valores del trabajador y está influenciada por factores individuales, como sus necesidades y valores, y factores sociales, como las comparaciones con otros compañeros y el clima laboral (Vallejo Calle, 2010).

### **2.2.9 Determinantes de la satisfacción laboral**

Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar los factores determinantes de la satisfacción laboral, Gargallo Castel & Freundlich (2015) en su trabajo resalta lo siguiente:

- **Retribución salarial y extrasalarial:** Incluye la satisfacción con los salarios en términos absolutos y su distribución equitativa.

- Entorno laboral: Relaciones con otros departamentos y compañeros, influenciadas por competencia profesional, comunicación, apoyo mutuo y amistad.
- Estabilidad en el empleo: La seguridad laboral es un factor clave de satisfacción.
- Condiciones de trabajo: Factores físicos como ambiente, limpieza, espacio, horarios, ruidos y temperatura en el lugar de trabajo.
- Feedback y reconocimiento: Influenciado por el estilo de liderazgo participativo que otorga control, autonomía y participación en la toma de decisiones.
- Oportunidades de promoción: Formación y posibilidades de crecimiento profesional.
- Calidad de la información y comunicación: Incluye la relación con superiores, el estilo de supervisión y la calidad de la comunicación organizacional.
- Valores y estrategias de la empresa: Abarca la gestión del cambio, el respeto hacia la sociedad y el medio natural, y el sentido de pertenencia a una organización cooperativa,

#### **2.2.10 Escala General de Satisfacción**

Warr et al. citado en Pérez-Bilbao (1999) presenta la “Escala General de Satisfacción Laboral”. Sus características clave son las siguientes:

- La escala opera como una medida concreta de satisfacción laboral y muestra la experiencia de trabajadores en empleos remunerados.
- Su enfoque se centra en la respuesta emocional y afable al contenido del trabajo.

La escala es creada con el objetivo de satisfacer la exigencia de contar con herramientas breves y efectivas que los trabajadores de diferentes formaciones y niveles de experiencia pudieran completar fácilmente. Su desarrollo se basó en la revisión de literatura disponible, el desarrollo de estudios piloto e investigaciones enfocadas en trabajadores de la producción, se diseñó una versión final de la escala compuesta por quince ítems.

La escala sigue la línea de aquellos que dividen los factores en dos categorías, está diseñada para evaluar los aspectos internos como externos de la naturaleza laboral. Se compone de dos subescalas que permiten medir estos dos tipos de factores:

- La “Subescala de Factores Intrínsecos” está centrado en el reconocimiento, responsabilidad asumida, las oportunidades de promoción, y aspectos relacionados con el contenido de las tareas, entre otros. Está formada por siete ítems.
- La “Subescala de Factores Extrínsecos” explora la satisfacción del empleado en relación con el horario, su remuneración, condiciones tangibles, entre otros. Esta escala la constituyen ocho ítems.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### **Burnout**

El concepto de "síndrome del trabajador quemado" hace alusión de la persistencia de estrés laboral y se presenta mediante un cansancio prolongado que afecta tanto al aspecto físico como mental. Con el tiempo, este agotamiento tiene la consecuencia de modificar la personalidad y la autoestima del trabajador. (QuirónPrevención, 2018).

### **Agotamiento**

El agotamiento se configura como una variante específica del estrés vinculado al trabajo, identificada por un estado de reducción tanto física como emocional, lo que resulta en la ausencia de sensación de éxito y la pérdida de la identidad personal (Mayo Clinic, 2020).

### **Cinismo**

Se refiere a la disminución y eventual agotamiento emocional, que los lleva a sentir que no pueden aportar más de sí mismos en términos afectivos. Este agotamiento surge de la reducción de la energía y los recursos emocionales personales, resultado del contacto constante y sostenido con las personas a las que deben atender como parte de sus obligaciones laborales (Rivera Guerrero et al., 2019).

### **Realización personal**

Implica la capacidad de cumplir con las motivaciones individuales, aspiraciones y metas personales a través del desarrollo personal. Este concepto aborda la búsqueda del máximo

potencial, la consecución del éxito y la construcción de una vida plena que genere satisfacción y orgullo (Hortmart Blog, 2021).

### **Realización personal baja**

La disminución en el logro personal conlleva una merma en la sensación de competitividad y productividad dentro del ambiente laboral. Este disminuido sentido de autoeficacia ha sido asociado con la depresión y la incapacidad para enfrentar las exigencias laborales, y su intensificación puede ser influenciada por la carencia de respaldo social y de oportunidades para el desarrollo profesional. (Marcos Cotera, 2019).

### **Satisfacción**

Se refiere al deleite que experimentan las personas al ver realizado un deseo o satisfecha una necesidad. Este fenómeno es subjetivo, ya que la percepción de satisfacción puede variar entre individuos, incluso ante resultados similares (Pérez, 2024).

### **Satisfacción laboral**

Es un conjunto de emociones positivas y negativas a través de las cuales los empleados públicos evalúan su trabajo. Este concepto refleja la conformidad que una persona siente con respecto a su empleo y al entorno laboral en el que se encuentra (Cortes, 2022).

### **Satisfacción personal**

La sensación de bienestar que la persona siente en conexión con su vida, su identidad y sus necesidades. Este estado psicológico se construye a partir de factores esenciales, que aseguran la salud y el bienestar objetivo, así como factores secundarios, que están vinculados con aspectos emocionales, psicológicos y existenciales. Es, en esencia, la percepción global de plenitud y contento que abarca distintos aspectos de la vida (Editorial Etecé, 2022).



## **Pirámide de Maslow**

La prioridad de satisfacer las necesidades fundamentales es más apremiante que abordar las relacionadas con la realización personal y la autoestima. En este contexto, la satisfacción se va construyendo a medida que una persona logra resolver sus necesidades inmediatas, permitiéndole luego abordar las necesidades secundarias (Editorial Etecé, 2022).

## **Motivación laboral**

La motivación en el ámbito laboral se define como el proceso a través del cual las personas, al llevar a cabo una tarea específica, desarrollan habilidades que les permiten alcanzar determinados objetivos con el fin de satisfacer sus necesidades y/o expectativas (Open Academy Santander, 2020).

## **Insatisfacción laboral**

La insatisfacción laboral surge cuando experimentan un impacto negativo asociado al acto de trabajar, ya sea por la naturaleza misma de las tareas, el entorno en el que se realizan o la combinación de ambos. En ideal, la reflexión sobre el trabajo debería ser enriquecedora, aportando valor y significado, en lugar de percibirlo como una carga abrumadora (García, *s.f.*).

## **Inventario Burnout Maslach**

Es una herramienta de evaluación psicológica que presenta una serie de afirmaciones relacionadas con los pensamientos y sentimientos del individuo acerca de su experiencia laboral (Grippio, 2012).

## **Escala General de Satisfacción**

Es una escala que opera como una herramienta para medir de manera práctica el concepto de satisfacción laboral, capturando la vivencia de los empleados en relación con su trabajo remunerado (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, 1999).

## **Recursos humanos**

Es considerada una unidad funcional dentro de las organizaciones y tiene la función de gestionar todos los aspectos que tengan relación con el personal en servicio. Entre sus responsabilidades se encuentra reclutar, seleccionar, contratar, inducir, capacitar, promocionar y gestionar las nóminas hasta los procesos de cese de funciones. Además, se dedica a atender las necesidades de todas las personas que integran el equipo humano de la organización (Gamarra, 2024).

## **Gobiernos locales**

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley N° 27972, 2013).

## **Administración municipal**

La administración municipal está compuesta por funcionarios, servidores públicos, empleados y obreros quienes ofrecen sus servicios a la municipalidad; corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto (Ley N° 27972, 2013).

## **Carrera administrativa**

Es un conjunto de principios, normas y procedimientos que regulan la entrada, derechos y responsabilidades de los servidores públicos que, de forma permanente, brindan servicios en la Administración Pública ( Decreto Legislativo N° 276, 1984). Su finalidad es construir un sistema que no solo facilite el ingreso del personal acreditado a la administración pública, sino que también afirme su permanencia y promueva su progreso profesional en base a sus méritos y calificaciones.

## **Función pública**

Se entiende por función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos (Ley 27815, 2002).

## **Servidor público**

Es toda persona que, independientemente de su jerarquía o relación contractual, desempeña funciones en representación o servicio del Estado dentro de las entidades. Esto incluye a aquellos que son nombrados, contratados, designados de credulidad o elegidos, siempre que realicen funciones en representación o servicio del Estado. Para tal efecto, no importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto (Ley 27815, 2002).

## **2.4 MARCO NORMATIVO**

### **Constitución Política del Perú (1993)**

Artículo 2°. Inciso 15. “A trabajar libremente, con sujeción a ley (p. 3)”.

Artículo 24°. “El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de remuneración y beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquier otra obligación del empleador; las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores (p. 11)”.

Artículo 25°. “La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo; en caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados; su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio (p. 11)”.

Artículo 26°. “En la relación laboral se respetan los siguientes principios. Igualdad de oportunidades sin discriminación. Carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la ley. Interpretación favorable al trabajador en caso de duda insalvable sobre el sentido de una norma (p. 11)”.

Artículo 27°. “La ley otorga al trabajador adecuada protección contra el despido arbitrario (p. 12)”.

## **Ley Marco del Empleo Público**

### **Acceso al empleo público**

El acceso al empleo público se realiza mediante concurso público y abierto, por grupo ocupacional, en base a los méritos y capacidad de las personas, en un régimen de igualdad de oportunidades (Ley N° 28175, 2004)

### **Gestión en el empleo público**

“Proceso de Inducción. El incorporado al empleo tiene derecho a que se le proporcione la inducción inicial necesaria, oriente sobre la política institucional e indique sus derechos, obligaciones y funciones; esta capacitación constituye requisito básico para el inicio de la prestación de servicios” (Ley N° 28175, 2004, p. 3).

“Capacitación. Es un deber y derecho del empleado público; está orientada al desarrollo de conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario”. (Ley N° 28175, 2004, p. 3).

### **Bienestar social e incentivos**

De acuerdo a la Ley N° 28175 (2004), el bienestar social e incentivos se presentan de acuerdo a: “Programas de bienestar social: la administración pública a través de sus entidades deberá diseñar y establecer políticas para implementar de modo progresivo programas de bienestar

social e incentivos dirigidos a los empleados y su familia. Y, reconocimiento especial: el desempeño excepcional de un empleado origina el otorgamiento de especial reconocimiento que deberá enmarcarse en las siguientes condiciones: a) Lograr resultados eficientes en el servicio que presta a la población. b) Constituir modelo de conducta para el conjunto de empleados. c) Promover valores sociales. D) Promover beneficios a favor de la entidad. e) Mejorar la imagen de la entidad frente a la colectividad (p. 9)”

## **Ley Orgánica de Municipalidades**

### **Régimen laboral**

Los funcionarios y empleados de las municipalidades se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley; los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada, reconociéndoles los derechos y beneficios inherentes a dicho régimen (Ley N° 27972, 2012).

### **Ley del servicio civil**

#### **Finalidad**

Que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran ( Ley N°30057, 2014).

#### **Principios**

“Igualdad de oportunidades. Las reglas del Servicio Civil son generales, impersonales, objetivas, públicas y previamente determinadas, sin discriminación alguna por razones de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” (Ley N°30057, 2014, p. 1).

“Mérito. El régimen del Servicio Civil, incluyendo el acceso, la permanencia, progresión, mejora en las compensaciones y movilidad, se basa en la aptitud, actitud, desempeño,

capacidad y evaluación permanente para el puesto de los postulantes y servidores civiles” (Ley N°30057, 2014, p. 2).

“Provisión presupuestaria. Todo acto relativo al sistema del Servicio Civil está supeditado a la disponibilidad presupuestal, el cumplimiento de las reglas fiscales, la sostenibilidad de las finanzas del Estado, así como a estar previamente autorizado y presupuestado” (Ley N°30057, 2014, p. 2).

## **Oficina de Recursos Humanos**

Es el área encargada de gestionar y optimizar el capital humano dentro de una organización, asegurando que todos los procesos relacionados con el personal sean eficientes, transparentes y alineados con los objetivos estratégicos de la entidad. Sus funciones abarcan desde la planificación y reclutamiento de talento hasta el desarrollo de programas de capacitación, evaluación de desempeño y administración de compensaciones, siempre bajo la igualdad de oportunidades, mérito y provisión presupuestaria.

## **Gestión de la capacitación**

Su finalidad es elevar la calidad en la prestación de servicios mediante el perfeccionamiento continuo del desempeño de estos servidores. Este proceso no solo se orienta a mejorar sus habilidades y conocimientos, sino también a fortalecer sus competencias para que puedan desempeñarse con eficiencia y efectividad.

## **Reglas de la gestión de la capacitación**

Establecidas en la Ley N°30057 (2014), buscan maximizar la eficiencia y productividad de los recursos asignados para la capacitación de los servidores civiles. Los fondos destinados a la capacitación deben enfocarse en cubrir las necesidades específicas de cada institución, así como los objetivos generales de la administración pública, alineando la formación del personal con los retos actuales y futuros del sector. Estas reglas garantizan que el acceso a la capacitación se base en criterios objetivos, promoviendo la equidad y el uso efectivo de los recursos. Además, se busca fomentar un mercado competitivo y de calidad en la oferta de capacitación, aprovechando la capacidad instalada de instituciones reconocidas.

Otro aspecto fundamental de estas reglas es la medición de los resultados obtenidos. La capacitación recibida debe reflejarse en un impacto positivo y tangible para la entidad, incentivando el aprovechamiento efectivo de las nuevas habilidades adquiridas por los servidores públicos en favor de la institución. Además, se establece que los servidores civiles deben permanecer en la institución el doble del tiempo que duró la capacitación financiada, promoviendo así un retorno de inversión en formación. Sin embargo, los funcionarios públicos y servidores de confianza no están sujetos a esta obligación, aunque, si renuncian inmediatamente después de la capacitación, deben reembolsar su valor. Esto refuerza la responsabilidad compartida entre el servidor y la institución, creando un entorno de formación constante y comprometido con el desarrollo institucional.

### **Tipos de capacitación**

- La formación laboral está orientada a capacitar en habilidades prácticas a través de cursos, talleres y seminarios, entre otros, que no confieren un título académico. Según la Ley N° 30057 (2014), su finalidad es mejorar de manera inmediata la calidad y los servicios ofrecidos, permitiendo el cierre de brechas de conocimiento y competencia. Esta modalidad abarca también la capacitación interinstitucional y las pasantías, cuya función es difundir conocimientos de utilidad general en el sector público. Mediante estos programas, los servidores públicos pueden ajustarse a las demandas específicas de sus funciones y las necesidades de la institución en la que laboran.
- La formación profesional se orienta hacia el desarrollo académico de los servidores públicos, incentivando la obtención de grados como la maestría en áreas claves para la administración pública. Esta modalidad de capacitación es más formal y prepara al personal en instituciones de nivel superior, permitiéndoles adquirir conocimientos avanzados necesarios para desempeñar funciones que requieren una base teórica y técnica robusta. Este tipo de formación, respaldada por la normativa vigente, está diseñada para atender las particularidades de los cargos que ocupan los servidores, así como para fomentar su desarrollo profesional en áreas de alta especialización.

## **Compensación**

Es el conjunto de ingresos y beneficios que otorga una entidad a sus servidores públicos, en reconocimiento a los servicios prestados según el puesto que ocupan. Esta retribución no solo implica un pago económico, sino que también incluye beneficios adicionales diseñados para motivar y fidelizar a los trabajadores (Ley N°30057, 2014).

### **Estructura de las compensaciones**

La compensación económica representa la contraprestación monetaria directa que recibe un servidor por las actividades que desempeña en su puesto, valorando su esfuerzo y contribución en términos financieros. En contraste, la compensación no económica incluye una variedad de beneficios diseñados para incentivar y mejorar la competitividad, así como para fomentar el compromiso de los servidores civiles. Estos beneficios adicionales, aunque no se traducen en dinero, contribuyen a crear un entorno laboral motivador y competitivo, dado que no son de libre disposición del servidor y se enfocan en su bienestar integral.

### **Compensación económica**

De acuerdo a la Ley N°30057 (2014), la compensación económica en las entidades públicas se refiere a la remuneración anual otorgada a los servidores civiles, y está compuesta por varios componentes clave. Estos incluyen: el principal, que es el componente económico básico correspondiente a la familia de puestos; la ajustada, que se otorga según factores como la jerarquía, la responsabilidad, el presupuesto y el personal a cargo, así como el impacto de las decisiones sobre los recursos del Estado; derecho vacacional, aguinaldos, que se otorgan en Fiestas Patrias y Navidad.

### **Compensación por tiempo de servicios**

Es considerado un beneficio laboral que asegura un respaldo económico al término de su relación laboral. Este pago corresponde al “100% del promedio mensual de las valorizaciones principales y ajustadas percibidas en cada mes de los últimos treinta y seis (36) meses de trabajo efectivamente prestado”. Para aquellos con menos de treinta y seis



meses de antigüedad, el cálculo se realiza de manera proporcional, garantizando así que el monto de la CTS sea justo y adecuado a la duración de sus servicios.

## 2.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### 2.5.1 Hipótesis General

- Existe relación inversa entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.

### 2.5.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación inversa entre el agotamiento mental y la satisfacción.
- Existe relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción.
- Existe relación directa entre la realización personal y la satisfacción.

## 2.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variable*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
Burnout Laboral	Estado de agotamiento que surge como consecuencia de demandas abrumadoras, estrés crónico o insatisfacción en el entorno laboral.	Agotamiento físico y mental generalizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga, aumento o pérdida de peso.</li> <li>• Estrés, ansiedad.</li> </ul>
		Despersonalización y cinismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio en el comportamiento del trabajador.</li> <li>• Irritabilidad.</li> </ul>
		Descenso en la productividad laboral y desmotivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja productividad laboral.</li> <li>• Desmotivación</li> <li>• Ausencia de realización personal</li> </ul>

---

Satisfacción Es el nivel de agrado que sienten los empleados hacia su trabajo.

- Intrínseca
- Extrínseca

- Métodos de trabajo
- Condición de trabajo
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Salario
- Capacidades
- Horario de trabajo
- Estabilidad

---

*Nota.* Elaboración propia.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología que guio el desarrollo del estudio fue con enfoque cuantitativo, debido a que el planteamiento de un problema debe probar una hipótesis en base al análisis estadístico con datos recolectados. Además, está compuesto por un diseño no experimental. Su alcance fue correlacional por que se encontró factores predecibles dentro de un grupo, este fue seleccionado con la intención de encontrar la asociación entre las temáticas en un contexto específico, el cual esta complementado por corte transversal puesto que lo datos se recolectaron en el momento (Hernández Sampieri et al., 2014).

#### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

La población se encuentra en la Municipalidad Distrital de Samán, ubicada en la provincia de Azángaro, región de Puno. Dicha entidad se encuentra en la dirección Plaza de Armas S/N, situada a 3.829 msnm, a cubrir una superficie de 188,59 km<sup>2</sup>. Samán se encuentra en el sureste de la provincia de Azángaro, en la región sur del territorio peruano, y comprende cuatro centros poblados. Este distrito se caracteriza por enfrentar desafíos relacionados con la pobreza, además de afrontar adversidades naturales a lo largo de su historia.

#### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.3.1 Población**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández Sampieri et al., 2014); por ende, la población de estudio fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samán que están integrados por 80 servidores públicos y pertenecen a diferentes oficinas.

##### **3.3.2 Muestra**

Representa un subconjunto poblacional, con tipo de muestreo no probabilístico, pues se eligió a los participantes de acuerdo al propósito de la investigación. El procedimiento no es

mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino depende de la toma de decisiones (Hernández Sampieri et al., 2014).

Entonces el muestreo fue compuesto por 60 servidores públicos que se desempeñan en las distintas áreas administrativas como: la gerencia municipal y las cuatro subgerencias, que incluyen Servicios Sociales, Desarrollo Económico, Medio Ambiente e Infraestructura y Desarrollo Urbano y se excluyó al personal perteneciente al equipo mecánico, de limpieza y serenos.

**Tabla 2**

*Distribución de los servidores públicos según áreas*

N°	Gerencia, Subgerencias y Oficinas	Cantidad
1	Alcaldía	2
2	Procuraduría Pública Municipal	1
3	Secretaría General	1
4	Trámite documentario	1
5	Gerencia Municipal	3
6	Unidad de contabilidad	2
7	Unidad de tesorería y rentas	4
8	Unidad de logística y control patrimonial	4
9	Unidad de Recursos Humanos	2
10	Unidad de imagen institucional e informática	2
11	Oficina de asesoría jurídica	1
12	Oficina de planificación y presupuesto	3
13	Oficina unidad formuladora	2
14	Oficina programación multianual de inversiones y liquidación	1
15	Oficina de supervisión y liquidación	3
16	Sub Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano	7
17	Sub Gerencia de Desarrollo Económico	5
18	Sub Gerencia de Medio Ambiente, Saneamiento y Servicios	4
19	Sub Gerencia de Servicios Públicos Sociales	12
	Total	60

### 3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Constituye la oportunidad de poner a prueba y validar el trabajo conceptual y de planificación mediante la confrontación con hechos reales. En este contexto, se emplearon como herramientas de evaluación el “Inventario Burnout de Maslach” (MBI), consta de 22 ítems y abarca 03 dimensiones: cansancio físico y mental, despersonalización o cinismo, y realización personal. Las respuestas se clasifican en escala tipo Likert de 07 ítems, con puntajes que van del 1 al 7, donde 1 representa "nunca" y 7 "todos los días".

**Tabla 3**

*Baremo inventario de Burnout de Maslach*

Dimensiones	Leve	Moderado	Severo
Agotamiento físico y mental	De 7 a 25	De 26 a 33	De 34 a 63
Despersonalización	De 5 a 10	De 11 a 14	De 15 a 35
Realización personal	De 8 a 41	De 42 a 47	De 48 a 63

*Nota.* Extraído de la escala Maslach Burnout Inventory.

Así mismo, la técnica de encuesta empleado es la “Escala General de Satisfacción” (NTP) de Warr et al. citado en Pérez-Bilbao (1999), la cual consta de 15 ítems y abarca la satisfacción intrínseca y extrínseca. Esta escala ofrece 7 opciones de respuesta tipo Likert, donde los puntajes oscilan entre 1 y 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Se solicitó a la entidad pertinente la autorización para llevar a cabo la aplicación de instrumentos a los empleados de la municipalidad, logrando acordar el día y hora donde los participantes recibieron los instrumentos; los cuales fueron auto administrados por los servidores públicos, el tiempo de resolución de los cuestionarios fue de 15 minutos. Se enfatizó la importancia de la investigación, y la confidencialidad de la información recopilada.

#### 3.4.1 Validez del instrumento

Para asegurar la autenticidad del cuestionario de recopilación, se efectuó una validación mediante evaluación de expertos. Esta fase contó con la participación y el respaldo de expertos especializados en el área de estudio. Estos profesionales evaluaron de manera

detallada los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de cada ítem en relación con las dimensiones de las variables analizadas. Además, se aseguraron de que fueran herramientas confiables y efectivas para medir las percepciones de los trabajadores administrativos en el contexto laboral.

**Tabla 4**

*Validación de los instrumentos de medición por los expertos*

Experto				Cuestionario	Cuestionario
Profesión // Grado académico // Cargo actual // Nombre				1 %	2 %
Ing. Estadístico e informático	Doctor	Docente universitario	José Oscar Huanca Frías Ingrid	88%	87%
Administradora	Doctora	Docente universitario	Rossana Rodríguez Chokewanca	Aprobado 97%	Aprobado 93%
Sociólogo	Magister	Docente universitario	Gustavo Luis Vilca Colquehuanca	86%	89%

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.4.2 Prueba de confiabilidad

Para valorar la confiabilidad, se desarrolló el cálculo estadístico mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Con estos análisis, pudimos asegurarnos que las mediciones realizadas son consistentes y confiables, lo que fortalece la aprobación de nuestro estudio y la solidez de los resultados obtenidos.

**Tabla 5**

*Medida de fiabilidad de burnout laboral*

Alfa de Cronbach	Basada en elementos estandarizados	N
,868	,869	22

*Nota.* Extraído del programa informático IBM SPSS.

Como se observa en la Tabla 5 cuyo valor de  $\alpha = ,868$ , es decir que existe una fuerte coherencia interna dentro de los ítems. Este alto valor de alfa de Cronbach sugiere que los ítems utilizados en la medición están altamente relacionados entre sí, lo que confirma la consistencia en las respuestas de nuestra muestra.

**Tabla 6**

*Medida de fiabilidad de satisfacción*

Alfa de Cronbach	Basada en elementos estandarizados	N
,939	,942	15

*Nota.* Extraído del programa informático IBM SPSS.

Como se observa en la Tabla 6, cuyo valor de  $\alpha = 0,939$ , indicando una excelente coherencia interna entre los ítems. Este alto valor de alfa de Cronbach sugiere que las preguntas utilizadas en la medición están altamente relacionadas entre sí, lo que confirma la consistencia en las respuestas de la muestra.

**Tabla 7**

*Rangos de Alfa de Cronbach*

Interpretación	Rango
Excelente	> 0.9
Bueno	0.8 – 0.9
Aceptable	0.7 - 0.8
Cuestionable	0.6 - 0.7
Pobre	0.5 - 0.6
Inaceptable	0.5

*Nota.* Elaborado en base a George y Mallery (2003).

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó el “Software Estadístico SPSS” en su versión 27, que relacionó los niveles de variable de estudio, se usó un análisis inferencial, y se realizó las pruebas de distribución normal mediante Kolmogórov-Smirnov. El análisis inferencial se llevó a cabo utilizando el

coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se analizaron utilizando las tablas producidas por la aplicación del instrumento.

La fórmula del coeficiente de Spearman, es el siguiente.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 8**

*Escala del coeficiente Spearman*

Nivel de correlación	Rho de Spearman
Perfecta o alta	1
Moderada o media	≤ 0,5
Débil o baja	≤ 0,3
Muy débil o despreciable	≤ 0,1
Nula	0

*Nota.* Elaborado en base a Hernández Sampieri et al. (2014).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

Este apartado representa la exposición de logros obtenidos en la investigación, donde se presenta de manera detallada y estructurada los resultados obtenidos a lo largo del estudio y el proceso de recolección de datos.

##### 4.1.1 Características socio-demográficas

**Tabla 9**

*Características socio-demográficas*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Varones	43	71.7
Mujeres	17	28.3
<b>Edad</b>		
De 21 a 30 años	22	36.7
De 31 a 40 años	24	40.0
de 41 a 50 años	10	16.7
Más de 50 años	4	6.7
<b>Nivel educativo</b>		
Secundaria completa	3	5.0
Superior no universitaria completa	4	6.7
Superior universitaria completa	50	83.3
Superior universitaria incompleta	3	5.0
<b>Años de servicio</b>		
Menos de un año	43	71.7
entre 1 a 2 años	7	11.7
Entre 2 a 4 años	4	6.7
De 4 años a más	6	10.0
<b>Salario mensual</b>		

< 1 025.00 soles	3	5.0
1 400.00 – 1 800.00	2	3.3
1 025.00 - 1 400.00	4	6.7
1800 .00 - 2 000.00	14	23.3
> 2 000.00	37	61.7

En la Tabla 9, observamos que el 71.7% de los participantes son varones mientras que las mujeres representan el 28.3% del total. La mayoría tienen entre 21 y 40 años, con el grupo de 31 a 40 años siendo el más representado (40.0%). Solo el 6.7% de los participantes tiene más de 50 años. La gran mayoría de los participantes tienen educación superior universitaria completa 83.3%, lo que indica un alto nivel educativo. La mayoría de los participantes han trabajado en la entidad por menos de un año 71.7%, mientras que el 11.7% ha trabajado entre 1 a 2 años lo que sugiere una alta rotación o reciente incorporación de personal. En cuanto al salario mensual, la mayoría de los participantes ganan más de 2,000.00 soles 61.7%, seguido del 23.3% de la población que gana entre 1,800.00 a 2,000 soles lo que evidencia que una gran parte de los servidores públicos en la muestra tienen ingresos relativamente altos.

#### 4.1.2 Nivel de burnout laboral

**Tabla 10**

*Nivel de burnout laboral*

	Bajo		Moderado		Severo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Varones	5	8,3%	34	56,7%	4	6,7%	43	71,7%
Mujeres	1	1,7%	13	21,7%	3	5,0%	17	28,3%
	6	10,0%	47	78,3%	7	11,7%	60	100,0%

*Nota.* Extraído como resultado del procesamiento en el software IBM SPSS.

La Tabla 10 muestra el nivel de burnout laboral, donde la distribución general de burnout indica que la mayoría de servidores públicos, independientemente del sexo, presentan nivel de burnout moderado (78.3%), seguido de un menor porcentaje presenta un nivel de burnout bajo (10.0%) y severo (11.7%). Así mismo la distribución por sexo indica que los varones tienen un nivel de burnout moderado (56.7%) seguido de un pequeño porcentaje de varones

tiene un burnout bajo (8.3%) y severo (6.7%), mientras que en su mayoría las mujeres exhiben un nivel de burnout moderado (21.7%), solo una pequeña proporción de mujeres experimenta burnout bajo (1.7%) y severo (5.0%). En una comparación entre sexo, un mayor porcentaje de varones (8.3%) tiene burnout bajo en comparación con las mujeres (1.7%), tanto varones como mujeres presentan mayoritariamente un burnout moderado, aunque es más prevalente entre varones (56.7%) que entre mujeres (21.7%) y una proporción ligeramente mayor de mujeres (5.0%) presenta burnout severo en comparación con los varones (6.7%).

Es decir, la mayoría de trabajadores públicos experimentan niveles moderados de burnout laboral. Aunque los niveles bajos y severos de burnout son menos comunes, se observa que los varones presentan una mayor prevalencia de burnout bajo, mientras las mujeres tienen una proporción ligeramente mayor de burnout severo.

#### 4.1.3 Análisis Inferencial

**Objetivo general:** “Determinar la relación entre el burnout laboral y satisfacción de los servidores públicos”.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout laboral	,150	60	,002
Satisfacción	,162	60	,000

Siendo  $p = 0.002 < 0,05$ , implica que los datos no presentan una distribución normal.

**Tabla 12***Nivel de relación entre el burnout laboral y la satisfacción*

		Satisfacción
Burnout laboral	Coefficiente de correlación	-,306*
	Sig. (bilateral)	,017
	N	60

*Nota.* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 12, se observa que  $r = -0,306$  y  $p = 0,017$ , esto indica una correlación negativa moderada, es decir estos dos factores son inversamente proporcionales. Esto sugiere que a medida que el burnout aumenta, se observa una disminución en la satisfacción.

**Objetivo Específico 1:** “Identificar la relación que existe entre el agotamiento mental y la satisfacción de los servidores públicos”.

**Tabla 13***Prueba de normalidad del objetivo específico 1*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento mental	,108	60	,079
Satisfacción	,162	60	,000

Dado que  $p = 0.079$ , que es mayor que 0.05, los datos no siguen una distribución normal.

**Tabla 14***Nivel de relación entre el agotamiento mental y la satisfacción*

		Satisfacción
Agotamiento mental	Coefficiente de correlación	-,346**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	60

*Nota.* \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 14 se observa que  $r = -0.346$  y  $p = 0.007$ , esto indica correlación negativa moderada. Es decir, a medida que aumenta el agotamiento mental, la satisfacción laboral tiende a disminuir. La significancia estadística sugiere que no es meramente aleatoria. Estos resultados resaltan la importancia de abordar el agotamiento mental efectivamente, lo que podría contribuir a un espacio de trabajo más productivo.

**Objetivo Específico 2:** “Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción de los servidores públicos”.

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad del objetivo específico 2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Despersonalización	,162	60	,000
Satisfacción	,162	60	,000

Dado que  $p = 0.000 < 0.05$ , indica que la muestra no sigue una distribución normal.

**Tabla 16**

*Nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción*

		Satisfacción
Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,518**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 16, muestra:  $r = -0.518$  y  $p = 0.000$ , esto indica una correlación negativa moderada. Esto sugiere que, a medida que la despersonalización incrementa la satisfacción laboral tiende a disminuir. Por ende, que para abordar la despersonalización podría ser fundamental para mejorar la satisfacción laboral en este contexto.

**Objetivo Específico 3:** “Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción de los servidores públicos”.

**Tabla 17***Prueba de normalidad del objetivo específico 3*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Realización personal	,165	60	,000
Satisfacción	,162	60	,000

Siendo  $p = ,000 < 0.05$ , quiere decir que la muestra no tiene una distribución normal.

**Tabla 18***Nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción*

		Realización personal
	Coefficiente de correlación	,482**
Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18, muestra:  $r = 0.482$  y  $p = 0.000$ , esto indica una correlación moderada, lo que sugiere que ambas son proporcionales. Por tanto, si existe una relación significativa, esto significa que a medida que aumenta una variable, la otra aumenta.

## 4.2 DISCUSIÓN

Se destaca una relación inversa entre el burnout laboral y la satisfacción en el contexto de nuestro estudio. El coeficiente de  $-0,306$  recomienda una relación moderada, pero estadísticamente significativa, lo que indica que a medida que los individuos experimentan un incremento en el burnout laboral, su satisfacción tiende a disminuir, y lo mismo ocurre a la inversa. Esto puede ser crucial para mejorar la satisfacción laboral en la población estudiada, por otro lado, se observa un impacto diferenciado por edad, con los individuos más jóvenes experimentando el burnout con mayor regularidad. A pesar de las variaciones según la edad, la presencia generalizada de burnout en todos los grupos subraya la necesidad de enfoques específicos según la edad en las estrategias de prevención.

En los estudios de Salazar Yáñez (2021), Yslado Méndez et al. (2019), y Rafael Apolaya (2022), aborda la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en contextos laborales diversos, que incluyen el sector público, privado y el ámbito del trabajo remoto. A pesar de las claras diferencias entre los contextos laborales estudiados, todos los trabajos coinciden en señalar una correlación negativa entre estas variables. Esto significa, conforme aumentan los niveles de burnout, su nivel de satisfacción laboral desciende proporcionalmente. Este hallazgo sugiere que la dinámica entre estos dos constructos no solo es coherente, sino que también es generalizable a través de distintos ámbitos ocupacionales. A pesar de la diversidad en los contextos laborales, los resultados son consistentes y refuerzan la existencia de una relación significativa, indica que este vínculo es sólido y aplicable a diferentes escenarios de trabajo. Este patrón común puede atribuirse a la naturaleza intrínseca del burnout, que impacta negativamente la percepción y experiencia del trabajo independientemente del sector o modalidad laboral.

Los estudios realizados por Abril Freire y Carrillo Ruiz (2018), Marcos Cotera (2019), Salgado-Roa y Leria-Dulčić (2019), y Sarmiento Valverde (2019) coinciden en la observación de que profesionales con elevados niveles de burnout experimentan una disminución significativa en su satisfacción laboral. Es crucial destacar que en estos estudios los factores como el agotamiento emocional y la despersonalización emergen como contribuyentes sustanciales a la insatisfacción laboral. Este comportamiento indica que el burnout puede generar efectos especialmente dañinos en ambientes con elevadas exigencias y presiones, donde la atención y cuidado de los pacientes son responsabilidades fundamentales. La naturaleza altamente estresante de este trabajo puede intensificar el impacto del burnout, ya que los profesionales de la salud deben enfrentarse a retos constantes, como grandes cargas de trabajo, demandas emocionales considerables y la obligación de ofrecer atención de calidad.

En cuanto a sus dimensiones se destacan algunos estudios, como el de Salazar Yáñez (2021), que centran el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que Rafael Apolaya (2022), destacan la relación entre el burnout y la satisfacción con la supervisión. Estas variaciones ponen de manifiesto la complejidad del burnout, mostrando que sus dimensiones pueden fluctuar dependiendo del contexto y la población analizada. Estas relaciones no

necesariamente serán lineales en todos los estudios. Tomando como ejemplo el estudio de Percca Cutipa (2018) quien encuentra una correlación negativa muy baja.

El logro de Percca Cutipa (2018) y Quispe Pandia (2020) ofrece información clave que contribuye a una mejor comprensión en contextos organizacionales específicos. En el estudio de Percca Cutipa (2018), se observa una correlación muy leve entre clima organizacional y agotamiento emocional. Aunque la magnitud de la correlación es mínima, este hallazgo destaca la influencia que el entorno laboral, representado por el clima organizacional, puede tener en la experiencia del burnout. Esto indica que elementos como la cultura organizacional, la gestión de personal y las dinámicas laborales influyen en la aparición del agotamiento emocional y en la satisfacción en el trabajo. En el estudio de Quispe Pandia (2020), halló una correlación moderada. Este resultado resalta la relevancia de los factores de estrés como influyentes para la conexión entre burnout y satisfacción laboral. El estrés laboral, al igual que el Burnout, puede afectar negativamente la percepción de los empleados sobre su trabajo y, por ende, su nivel de satisfacción. Ambos estudios resaltan la complejidad que existe entre los factores organizacionales, como el entorno laboral, y los elementos personales, como el nivel de estrés, en la configuración de la experiencia y el bienestar de los trabajadores.

Las divergencias en los resultados de los estudios de Sarmiento Valverde (2019) y Huacani Figueroa (2019) resaltan la variabilidad en la prevalencia del síndrome de burnout y subrayan la influencia de factores específicos del contexto laboral y las características de la población estudiada. Sarmiento Valverde (2019) reporta una prevalencia del 10% de síndrome de burnout en la población evaluada. Esta baja frecuencia podría sugerir que, en ese entorno laboral particular, las dimensiones del burnout tienden a tener niveles relativamente reducidos. Por otro lado, el estudio de Huacani Figueroa (2019) en docentes revela una prevalencia del 67% de síndrome de burnout. Esta cifra significativamente más alta podría indicar que en el sector educativo, elementos como la carga de trabajo, las interacciones personales y las exigencias emocionales son más prevalentes, lo que podría tener un efecto considerable. Las diferencias observadas pueden atribuirse también a las medidas utilizadas para evaluar el burnout.

Los estudios analizados subrayan la relevancia de abordar el burnout en un ámbito laboral, ya que puede traer consecuencias negativas para el individuo como para el funcionamiento



de entidades, resultando en insatisfacción laboral, alta rotación de personal, y una disminución del compromiso y rendimiento. Esto pone de manifiesto la urgencia de establecer estrategias efectivas que prevengan y gestionen el burnout, tales como programas y capacitaciones en manejo del estrés a nivel institucional. Además, es importante realizar un seguimiento continuo de los servidores públicos que se encuentran afectados. Estos hallazgos tienen repercusiones para la gestión de recursos humanos y la política laboral, instando a los empleadores a adoptar medidas proactivas para mitigar el burnout, lo que redundará en beneficios de los empleados como para la entidad en términos de bienestar y productividad.

Los hallazgos de varios estudios, que muestran una relación negativa entre estas variables, enfatizan la necesidad urgente de abordar este problema a nivel institucional, particularmente en el sector público. Estos resultados subrayan la importancia de desarrollar estrategias organizacionales específicas que mejoren la paz mental de los empleados, también optimizaría el funcionamiento de las instituciones. Cuando se gestionan adecuadamente, estos aspectos no solo pueden prevenir la aparición del burnout, sino también aumentar la satisfacción profesional, lo que repercute positivamente en la productividad y el compromiso de los trabajadores. En el ámbito del sector público, las consecuencias son significativas. Los gerentes y responsables de políticas deben considerar la adopción de medidas proactivas que promuevan ambientes laborales saludables.

## CONCLUSIONES

**Primero:** En relación con el objetivo general, al examinar detenidamente los datos recopilados, se evidenció una correlación significativa y negativa entre las variables, lo que resalta la conexión inversa entre estas variables en nuestro análisis. El coeficiente de correlación de  $-0,306$  muestra una relación moderada que es estadísticamente relevante. Esto sugiere que un aumento en los niveles de burnout laboral se asocia consistentemente con una reducción en la satisfacción laboral y viceversa. La significancia estadística, respaldada por un valor de  $0,017$ , refuerza la validez de esta relación identificada. Esta correlación negativa enfatiza la necesidad de abordar y gestionar el burnout laboral para mejorar la satisfacción en la población estudiada. Los datos de la muestra proporcionan una base sólida para esta relación. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas para la gestión del personal, destacando la urgencia de diseñar intervenciones que mejoren la condición de vida laboral y bienestar.

**Segundo:** En relación con el primer objetivo específico, se concluye que, a partir de los resultados obtenidos, se ha evidenciado una débil correlación negativa ( $r = -0,346$ ,  $p = 0,007 < 0,05$ ) entre el agotamiento mental y la satisfacción. Estos resultados sugieren una relación inversamente proporcional entre ambas variables. Se puede deducir que, conforme aumenta el agotamiento mental, la satisfacción laboral tiende a disminuir en este grupo de trabajadores. Este hallazgo evidencia la urgencia de abordar el agotamiento mental de manera acertada para elevar la satisfacción laboral de los servidores públicos. Esto se debe a la débil correlación negativa entre el agotamiento mental y la satisfacción laboral, lo que subraya la importancia de implementar estrategias que reduzcan el agotamiento y promuevan un entorno laboral más satisfactorio para este colectivo.

**Tercero:** En relación con el segundo objetivo específico, los resultados indican una débil correlación negativa ( $r = -0,332$ ,  $p = 0,009 < 0,05$ ), entre despersonalización y la satisfacción. Estos hallazgos apoyan la hipótesis alternativa, confirmando que si existe una relación inversamente proporcional entre ambas variables. Se infiere que, a medida que crece la despersonalización, la satisfacción laboral tiende a disminuir. Por lo tanto, es crucial abordar la despersonalización para mejorar la satisfacción laboral en este grupo de trabajadores. La conexión hallada entre despersonalización y satisfacción laboral subraya la importancia de

intervenir en los aspectos relacionados con la deshumanización y el distanciamiento emocional en el entorno laboral, con el fin de elevar la percepción general de satisfacción.

**Cuarto:** En el tercer objetivo específico, se concluye que los hallazgos revelan una correlación moderada y significativa ( $r = 0,525$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre realización personal y la satisfacción laboral. Esta conexión resalta la importancia de fomentar la sensación de logro personal en el trabajo para mejorar el bienestar general de este grupo de empleados. Esto pone de manifiesto la necesidad de establecer estrategias que favorezcan un mayor sentido de logro en el trabajo, lo cual podría contribuir significativamente a mejorar la satisfacción en el entorno laboral del sector público.

En síntesis, este estudio ha puesto de manifiesto el considerable impacto que el burnout laboral tiene en la vida social y personal. Los resultados indican que las dimensiones del burnout, no solo perjudican el desempeño laboral, sino que también generan efectos profundos en la vida personal y social de los individuos. El agotamiento emocional puede restringir la energía y la capacidad de involucrarse en actividades sociales y familiares, mientras que la despersonalización puede deteriorar las relaciones interpersonales, provocando actitudes negativas hacia los demás. Asimismo, la falta de realización personal puede debilitar la autoestima y la confianza, dificultando el establecimiento y cumplimiento de metas personales. Es decir, el burnout laboral no solo incluye el bienestar laboral, también tiene repercusiones adversas en la salud mental, las relaciones y el bienestar general de los individuos. Por ello, es fundamental abordar el burnout de forma integral para salvaguardar la salud y la felicidad en todos los ámbitos de la vida de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad la puesta en marcha de programas que prevengan el burnout en el ámbito laboral. Estos programas podrían incorporar estrategias destinadas a disminuir el burnout laboral, fomentar equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, también ofrecer recursos que ayuden a gestionar las exigencias laborales. Además, es crucial crear un ambiente laboral favorable. Esto puede lograrse a través de la promoción de un diálogo abierto, el apoyo mutuo de compañeros, identificación y gestión proactiva de los factores estresantes. Asimismo, es importante proporcionar programas de capacitación en manejo del burnout y resiliencia para reforzar a los empleados a enfrentar las exigencias laborales de manera más efectiva. Implementar sistemas de monitoreo continuo de indicadores relacionados con el bienestar laboral, como los niveles de burnout y satisfacción, también es fundamental, ya que esto permitirá obtener información valiosa sobre el estado emocional de los trabajadores.

**Segundo:** Se propone a la oficina de Recursos Humanos, implementar programas enfocados en el bienestar emocional, así como capacitaciones para manejar el estrés, fomentar políticas que favorezcan el equilibrio entre vida profesional y personal, y la inclusión de pausas activas y recreativas, junto con evaluaciones periódicas del bienestar.

**Tercero:** A la oficina de Gerencia Municipal se sugiere resaltar la necesidad de intervenir para abordar la deshumanización o distanciamiento emocional que pueda ocurrir en el entorno laboral. Es esencial implementar medidas que promuevan un entorno más empático y comprensivo, mejorando la comunicación entre los trabajadores y fomentando la cohesión y el apoyo entre colegas.

**Cuarto:** Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos promover y fortalecer la sensación de logro personal en el entorno laboral para aumentar la satisfacción general. Los hallazgos obtenidos subrayan la relevancia de cultivar una sensación de logro y realización personal como factores cruciales para mejorar la satisfacción laboral. En este sentido, es necesario implementar estrategias que fomenten un mayor sentido de logro en el trabajo. Esto podría incluir la asignación de tareas significativas, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento por los logros obtenidos y un ambiente que promueva un sentimiento de contribución y realización. El diseño de programas que refuercen el logro

personal puede conducir a mejorar la satisfacción laboral en el entorno del sector público. Una estrategia efectiva para fortalecer la sensación de logro personal en el entorno laboral del sector público puede ser la implementación de programas de reconocimiento. Estos programas podrían incluir sistemas de premios que reconozcan el desempeño excepcional, el logro de objetivos y metas específicas, así como el progreso y la dedicación de los empleados. Además, establecer espacios de retroalimentación y celebración para resaltar los logros y contribuciones individuales y de equipo, podría impulsar un mayor sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

**Quinto:** Para abordar la necesidad de aumentar la satisfacción laboral entre los empleados públicos, es crucial adoptar un enfoque integral. Esto involucra la implementación de programas de reconocimiento para realzar el sentido de logro personal en el trabajo, así como la creación de estrategias que aborden directamente el agotamiento mental y la despersonalización. Es esencial promover un ambiente laboral empático y comunicativo que fomente la cohesión y el apoyo entre colegas. Estas iniciativas pueden tener un impacto relevante en la mejora de la satisfacción laboral.

**Sexto:** Se recomienda que el Estado peruano promueva espacios de recreación y actividades que ayuden a disminuir el burnout entre los trabajadores públicos. Esto puede lograrse mediante la implementación de programas de recreación física y deportiva, la creación de áreas de descanso en el lugar de trabajo, la organización de eventos sociales y culturales, y la capacitación en técnicas de gestión del burnout laboral. Además, implementar políticas de bienestar laboral, como flexibilidad en horarios y opciones de trabajo remoto, puede favorecer tanto la salud mental como física de los empleados, y a vez, aumentar su satisfacción y rendimiento en el trabajo.

## REFERENCIAS

- Abril Freire, M. C. & Carrillo Ruiz, M. S. (2018). *El síndrome de burnout y la carga laboral en los servidores públicos de atención ciudadana* [Trabajo de maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28207>
- Apiquian Guitart, A. G. (26-27 de abril de 2007). *El síndrome del burnout en las empresas* [Ponencia]. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac - Mérida, Yucatán. <https://cutt.ly/UeFr5wYI>
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Barral-Coral, S., & 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>
- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo*, 11(2002), 189–200. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Burke, RJ (1987). El agotamiento laboral en el trabajo policial: un análisis del modelo de Cherniss. *Group & Organization Studies*, 12(2), 174-188.  
<https://doi.org/10.1177/105960118701200205>
- Constitución Política del Perú [Const.]. Art. 2, 24-27. 31 de octubre de 1993 (Perú).
- Cortes, N. (27 de diciembre de 2022). *Todo sobre la satisfacción laboral*. GeoVictorIA.  
<https://cutt.ly/ieFtl3n4>
- Decreto Legislativo N° 276 de 1984. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. 06 de marzo de 1984.
- Editorial Etecé (02 de febrero de 2022). *Satisfacción*. <https://cutt.ly/YeFtzMZ3>
- EduNote. (s.f.). *Teorías de la satisfacción laboral*. Recuperado el 27 de octubre de 2023 de <https://cutt.ly/7eFr6BFp>
- El Comercio. (10 de diciembre de 2022). *El 72% de peruanos se encuentra altamente agotado por sus trabajos, según la OMS*. <https://cutt.ly/LeFrV2WO>
- Farber, B. A. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical psychology*, 56(5), 675-689. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(200005\)56:5<675::AID-JCLP8>3.0.CO;2-D](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(200005)56:5<675::AID-JCLP8>3.0.CO;2-D)
- Fidalgo Vega, M. (2018/). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o*

- “burnout” (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). <https://cutt.ly/5eFr5Bin>
- Gamarra, G. (23 de octubre de 2024). *¿Qué son los recursos humanos?* Factorialblog. <https://cutt.ly/yeFtckWo>
- García, M. (s.f.). *Principales causas de la insatisfacción laboral*. IMF – Blog de Recursos Humanos. Recuperado el 28 de agosto de 2023 de <https://cutt.ly/heFtxU4B>
- Gargallo Castel, A., & Freundlich, F. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (103), 33-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36715601002>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference.11.0 update* (4ª ed.). Allyn & Bacon.
- Grippio, J. (18 de abril de 2012). MBI (inventario de burnout de Maslach). *PsicoNotas*. <https://cutt.ly/aeFtx2RZ>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hortmart Blog. (25 de mayo de 2021). *Realización-Personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona*. <https://cutt.ly/MeFtkJbG>
- Huacani Figueroa, A. (2019). *Síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10208>
- Juárez García, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199–208. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68632617001>
- Ley 27815 de 2002. Ley del Código de Ética de la Función Pública. 12 de agosto de 2002
- Ley N° 27972 de 2013. Ley Orgánica de Municipalidades. 26 de mayo de 2013.
- Ley N°30057 de 2014. Ley del Servicio Civil. 13 de junio de 2014
- Ley N° 28175 de 2004. Ley Marco del Empleo Público. 28 de enero de 2004.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marcos Cotera, Y. P. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale–2019* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1689>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual

- de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42–80.  
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martins, J. (24 de marzo de 2024). *Síndrome de burnout- cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional*. Asana. <https://cutt.ly/ueFr3F6p>
- Mayo Clinic (16 de marzo de 2024). *Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas*.  
<https://cutt.ly/9eFr6q0m>
- Méndez Álvarez, C. E. (1995). *Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas* (2ª ed.). McGraw-Hill.  
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/30059>
- Molina Rodriguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5), 1-3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7317360>
- Molina Vivas, D. E., Rico Barrera, S. M., Hernández Valencia, S. A., Sierra Zuluaga, N., Ávila Pertuz, C. D. & Ruiz Lopera, E. (15 de junio de 2023). *Síndrome de burnout: lo que esconde el agotamiento laboral*. ConsultorSalud. <https://cutt.ly/8eFrUgJt>
- Morales Naranjo, F. S. (2021). *Análisis del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope SA* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/8333>
- Muñoz, M. (04 de mayo de 2022). *El síndrome de 'burnout' en profundidad*. ORH Observatorio de RRHH. <https://cutt.ly/heFrImB0>
- Nina Larico, L. V. (2020). *El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18414>
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Open Academy Santander. (14 de octubre de 2020). *Motivación laboral: técnicas para impulsarla en el trabajo*. <https://cutt.ly/veFtxsOu>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022b). *La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional*. Grupo 2000. <https://cutt.ly/5eFrYx9C>
- Organización Mundial de la Salud [OMS].(2022a). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. <https://cutt.ly/LeFrYeav>
- Percca Cutipa, M. L. (2018). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en los*



- servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6852>
- Pérez Bilbao, J. & Fidalgo Vega, M.(1999). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). <https://cutt.ly/oeFthLVP>
- Peréz, M. (11 de enero de 2024). *Satisfacción*. Concepto Definición.  
<https://cutt.ly/ueFr8Ewy>
- QuirónPrevención (24 de julio de 2018). *Síntomas del síndrome de burnout: ¿Cómo identificarlo?* <https://cutt.ly/ReFr992I>
- Quispe Pandia, S. H. (2021). *Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca].  
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/127>
- Rafael Apolaya, L .V. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarrea]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6201>
- Rivera Guerrero, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda Torres, M., & Navarrete Freire, P. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*. *Revista digital de postgrado*, 8(2), e163-e163.  
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/101/101676007/html/>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.|
- Salazar Botello, C. M. & Ruiz Segura, C. M. (2009). Niveles de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Hillán. *Red de Bibliotecas, Universidad de Bio-Bio*, 1, 1–118. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/775>
- Salazar Yáñez, S. C. (2021). Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].  
<http://hdl.handle.net/10644/8421>
- Salgado-Roa, J. A., & Leria-Dulčić, F. J. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 06–16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sarmiento Valverde, G. S. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el*

- departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad*. Universitaria de la Costa. <http://hdl.handle.net/11323/1081>
- Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168.  
<https://doi.org/10.20453/rnp.v77i3.2031>
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Zegarra Cacallaca, S. M. (2021). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]-  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17433>

## ANEXOS

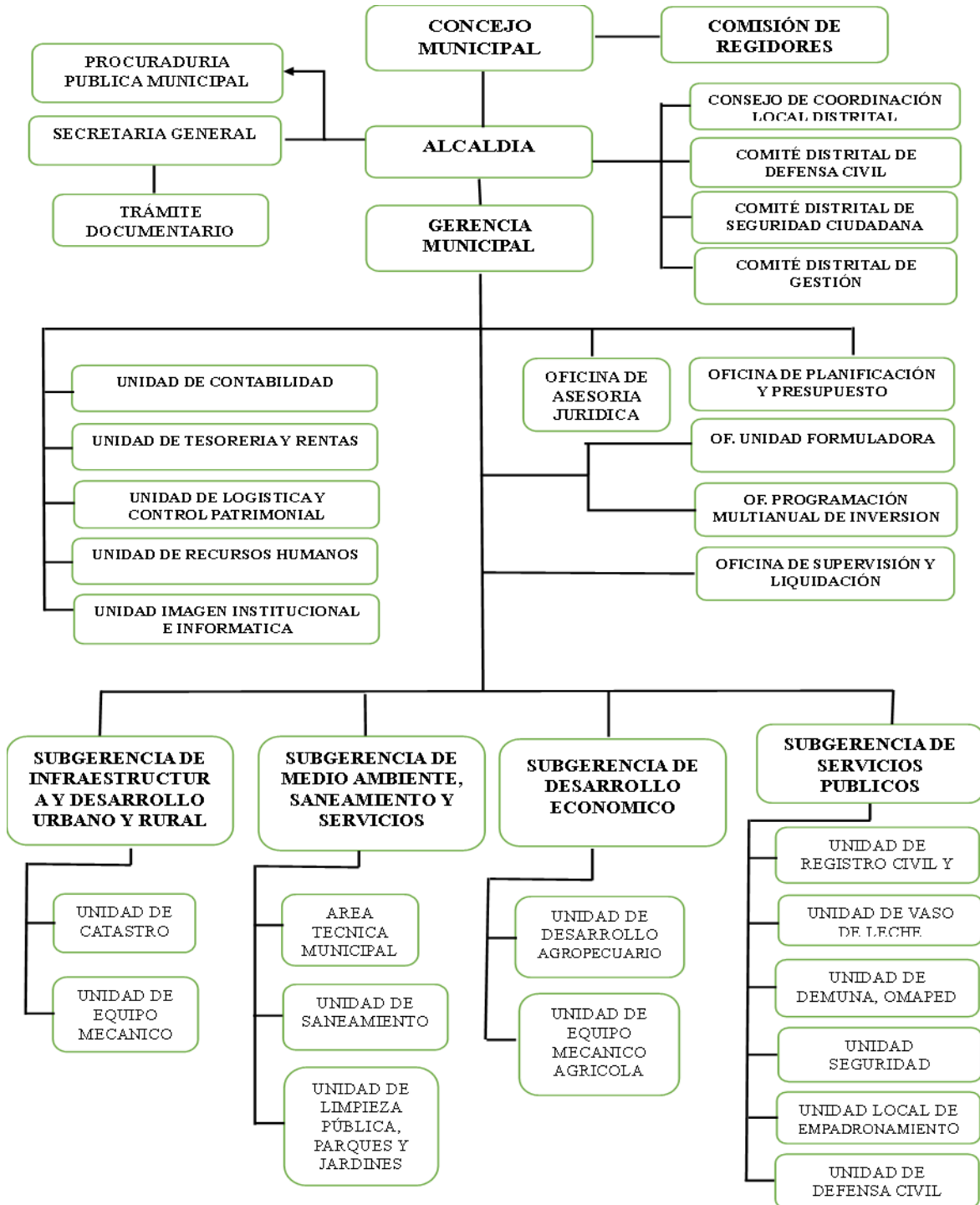
### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: Burnout laboral y satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno - 2022</b>						
<b>Formulación del problema de investigación</b>	<b>Hipótesis del problema</b>	<b>Objetivo del problema de investigación</b>	<b>Diseño de investigación</b>	<b>Variables de estudio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el Burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán?	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Cuantitativo	Burnout laboral	Agotamiento físico y mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fatiga, aumento o pérdida de peso.</li> <li>✓ Estrés, ansiedad.</li> <li>✓ Cambio en el comportamiento del trabajador.</li> </ul>
	Existe relación inversa entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.	Determinar la relación entre el Burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.			Despersonalización y cinismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Irritabilidad.</li> <li>✓ Baja productividad laboral.</li> </ul>
	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		Satisfacción	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desmotivación</li> <li>✓ Ausencia de realización personal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existe relación inversa entre el agotamiento mental y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.</li> <li>✓ Existe relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.</li> <li>✓ Existe relación directa entre la realización personal y la satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la relación que existe entre el agotamiento mental y la satisfacción de los servidores públicos.</li> <li>✓ Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción de los servidores públicos.</li> <li>✓ Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción de los servidores públicos.</li> </ul>			Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Métodos de trabajo</li> <li>✓ Condición de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Salario</li> <li>✓ Capacidades</li> <li>✓ Horario de trabajo</li> </ul>
					Satisfacción extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>

## Anexo 2

### Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Samán



### **Anexo 3**

#### *Instrumento de investigación – cuestionario*

### **CUESTIONARIO DE ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Estimado servidor público, de antemano se le agradece por la predisposición en el llenado del presente cuestionario; así mismo, tiene como finalidad la recolección de información que pueda proporcionarnos, los mismos que nos ayudará a conseguir resultados en la investigación, el presente cuestionario tiene carácter netamente académico y será de total confidencialidad. Por favor responda con sinceridad.

#### **Datos Descriptivos**

1. Género
  - Masculino
  - Femenino
  
2. Edad
  - a. Menos de 20 años
  - b. 21 a 30 años
  - c. 31 a 40 años
  - d. 41 a 50 años
  - e. Más de 50 años
  
3. Antigüedad en la Entidad
  - a. Menos de un año
  - b. 1 a 2 años
  - c. 2 a 4 años
  - d. 4 años a más
  
4. Nivel Educativo
  - a. Secundaria completa
  - b. Superior no universitaria completa
  - c. Superior universitaria completa
  - d. Superior universitaria incompleta
  - e. Otro ¿cuál?
  
5. Señale su nivel de salario
  - a. Menos de S/ 1,025
  - b. Entre S/ 1,025 y 1,400
  - c. Entre S/ 1,400 y 1,800
  - d. Entre S/ 1,800 y 2,000
  - e. Más de S/ 2,000
  
6. Señale sus horas de trabajo semanales
  - a. Menos de 40 horas
  - b. Entre 40 y 45 horas
  - c. Más de 45 horas

## CUESTIONARIO DE ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

### Rangos de medida

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. Ni satisfecha, ni insatisfecha
5. Moderadamente satisfecha
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

Nº	ITEMS	VALORACION						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
5	Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6	Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7
7	Tu salario	1	2	3	4	5	6	7
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu entidad	1	2	3	4	5	6	7
10	Tus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5	6	7
11	El modo en que tu entidad está gestionada	1	2	3	4	5	6	7
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
13	Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15	Tu estabilidad en el equipo	1	2	3	4	5	6	7

## CUESTIONARIO BURNOUT LABORAL MASLACH INVENTORY

### Rangos de medida de la escala

- 1 = Nunca
- 2 = Pocas veces al año o menos
- 3 = Una vez al mes o menos
- 4 = Unas pocas veces al mes
- 5 = Una vez a la semana
- 6 = Unas pocas veces a la semana.
- 7 = Todos los días

Nº	ITEMS	VALORACIÓN						
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	1	2	3	4	5	6	7
4	Siento que trabajar todo el día con usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	1	2	3	4	5	6	7
5	Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento quemado por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	Creo que trabajo demasiado	1	2	3	4	5	6	7
8	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	1	2	3	4	5	6	7
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5	6	7
10	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	1	2	3	4	5	6	7
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de funcionario público.	1	2	3	4	5	6	7
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
13	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14	Creo que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5	6	7
15	Tengo facilidad para comprender como se siente el usuario.	1	2	3	4	5	6	7
16	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 4

Validación a juicio de experto N° 1



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

#### ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

#### BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PUNO - 2022

#### I. DATOS DEL EXPERTO

EXPERTO : JOSÉ OSCAR HUANKA FRIAS  
PROFESIÓN : ING. ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
GRADO ACADÉMICO : DOCTOR  
CARGO ACTUAL : DOCENTE

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Señor especialista se le agradece por su apoyo en la validación del cuestionario cuyo objetivo tiene por determinar el nivel de influencia que existe entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos

#### CUESTIONARIO BURNOUT LABORAL MASLACH INVENTORY

#### Rangos de medida para la calificación del instrumento

- 1 = Muy malo
- 2 = Malo
- 3 = Regular
- 4 = Bueno
- 5 = Muy bueno

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		MM	M	R	B	MB
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1	2	3	X	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1	2	3	X	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	1	2	3	4	X
4	Siento que trabajar todo el día con usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	1	2	3	4	X
5	Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento quemado por mi trabajo.	1	2	3	X	5
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1	2	3	X	5
7	Creo que trabajo demasiado.	1	2	3	X	5
8	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	1	2	3	X	5
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	1	2	3	X	5





**C. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

---

---

---

**D. RESOLUCIÓN**

Aprobado (C > 75%)  82%  
Desaprobado (C < 75%)



Juliaca, octubre de 2023

Experto: José Oscar Huanca Frías  
DNI: 023 06848  
CEL: 965 00 0092

Dr. José Oscar Huanca Frías  
ING. SISTEMAS E INFORMÁTICA  
CIP. 92330

## Anexo 5

### Validación a juicio de experto N° 2

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PUNO - 2022**

**I. DATOS DEL EXPERTO**

EXPERTO : INGRID ROSSANO RODRIGUEZ RHOZHUANCA  
 PROFESIÓN : LIC EN ADMINISTRACION  
 GRADO ACADEMICO : MAGISTER  
 CARGO ACTUAL : DOCENTE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Señor especialista se le agradece por su apoyo en la validación del cuestionario cuyo objetivo tiene por determinar el nivel de influencia que existe entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos

**CUESTIONARIO BURNOUT LABORAL MASLACH INVENTORY**

**Rangos de medida para la calificación del instrumento**

1 = Muy malo  
 2 = Malo  
 3 = Regular  
 4 = Bueno  
 5 = Muy bueno

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		MM	M	R	B	MB
	<b>Agotamiento Emocional</b>					
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1	2	3	<del>4</del>	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1	2	<del>3</del>	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	1	2	3	<del>4</del>	5
4	Siento que trabajar todo el día con usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	1	2	3	<del>4</del>	5
5	Siento que mi trabajo me esta desgastando, me siento quemado por mi trabajo.	1	2	3	4	<del>5</del>
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1	2	3	<del>4</del>	5
7	Creo que trabajo demasiado	1	2	3	<del>4</del>	5
8	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	1	2	3	<del>4</del>	5
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	<del>5</del>



C. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Aplicar aumento al 5a 20 parámetros y validar  
por cronómetro

D. RESOLUCIÓN

Aprobado (C > 75%)  97%

Desaprobado (C < 75%)

Juliaca, octubre de 2023

Experto:  
DNI: 29738863  
CEL:

Anexo 6

Validación a juicio de experto N° 3



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PUNO - 2022**

**I. DATOS DEL EXPERTO**

**EXPERTO** : GUSTAVO LUIS VILCA COLQUEHUANCA  
**PROFESIÓN** : LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA  
**GRADO ACADÉMICO** : MAGISTER CIENTÍFICO EN ECONOMÍA  
**CARGO ACTUAL** : DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Señor especialista se le agradece por su apoyo en la validación del cuestionario cuyo objetivo tiene por determinar el nivel de influencia que existe entre el burnout laboral y la satisfacción de los servidores públicos

**CUESTIONARIO BURNOUT LABORAL MASLACH INVENTORY**

**Rangos de medida para la calificación del instrumento**

- 1 = Muy malo
- 2 = Malo
- 3 = Regular
- 4 = Bueno
- 5 = Muy bueno

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		MM	M	R	B	MB
	<b>Agotamiento Emocional</b>					
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	1	2	3	4	5
4	Siento que trabajar todo el día con usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	1	2	3	4	5
5	Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento quemado por mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1	2	3	4	5
7	Creo que trabajo demasiado	1	2	3	4	5
8	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	1	2	3	4	5
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5



**B. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

*En el cuestionario sobre satisfacción agregar instrucciones.*

---

---

---

**C. RESOLUCIÓN**

Aprobado (C > 75%)

Desaprobado (C < 75%)

Juliaca, octubre de 2023



MG. GUSTAVO LUIS VILCA COLQUEHUANCA

DNI: 40716557

**Anexo 7**

Solicitud para autorización de aplicación de instrumento de investigación.

CARGO

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

**ING. FREDDY ANTHONY YANA CCACCASACA**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Samán

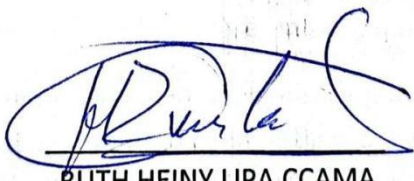
Yo, Ruth Heiny Lipa Ccama, identificada con DNI N° 70127765, domiciliada en el Jr. San Valentín S/N del distrito de San Miguel, Provincia de San Román, Región Puno, ante Ud., me presento y expongo:

Que, siendo parte del proceso en la elaboración del proyecto de tesis para su aprobación la aplicación del instrumento de investigación, cuyo título lleva: "BURNOUT LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN – PUNO", es que me presento ante su despacho el cual dirige acertadamente, para solicitarle autorización para aplicar los instrumentos de investigación, el mismo que tiene por finalidad la recolección de datos para fines estrictamente académicos y totalmente anónimo.

Por lo expuesto, ruego a su digna autoridad acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

Juliaca, octubre 06 del 2023.

Atentamente,

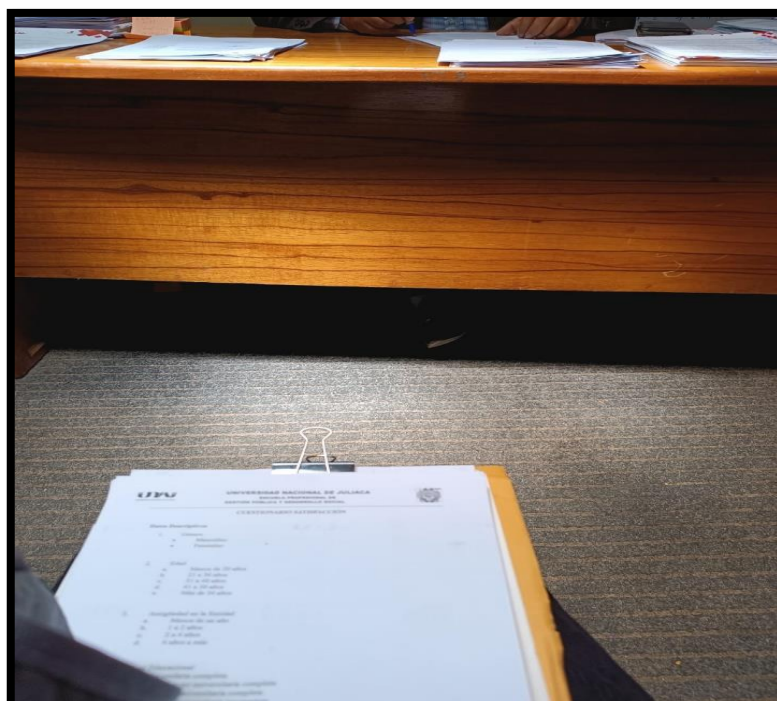
  
RUTH HEINY LIPA CCAMA  
DNI: 70127765

## Anexo 8

Registros fotográficos del trabajo de campo

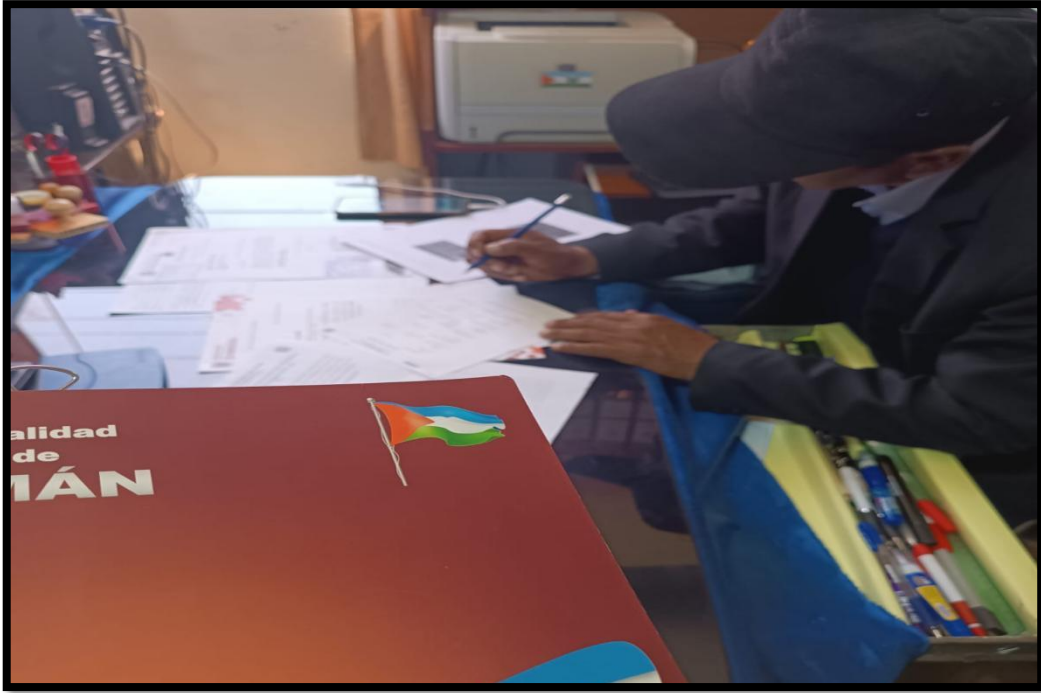


**Foto 1:** Edificio administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán.

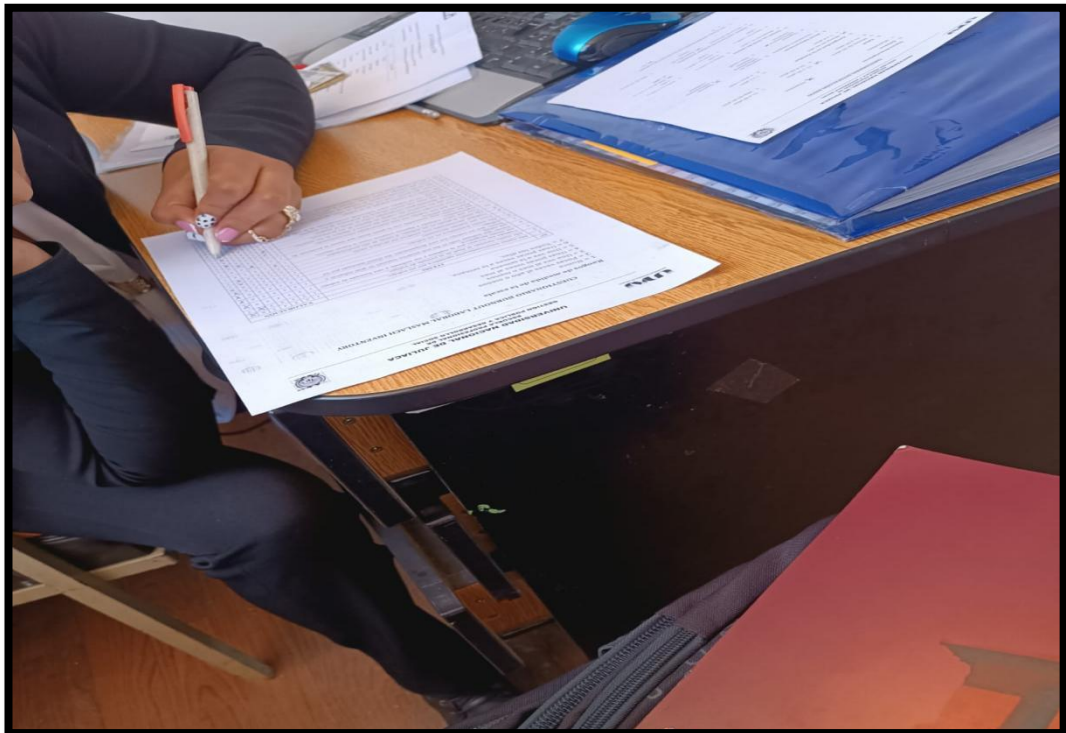


**Foto 2:** Presentación de solicitud para autorización de aplicación de encuestas.





**Foto 3:** Servidor público de la Municipalidad Distrital de Samán llenando cuestionario.



**Foto 4:** Servidor público llenando cuestionario.





**PLAN DE  
CAPACITACIÓN  
PARA AFRONTAR EL  
BURNOUT LABORAL**

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico y desafiante panorama laboral actual, la salud mental de los empleados se ha convertido en un aspecto crucial para el bienestar general y el rendimiento sostenible de las organizaciones. En este contexto, surge la necesidad de abordar el síndrome de burnout, un fenómeno que afecta significativamente la calidad de vida de los trabajadores, en este caso servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno.

Este plan de trabajo está diseñado para enfrentar de manera preventiva el síndrome de burnout, proporcionando herramientas eficaces para gestionar el estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo saludable. Reconociendo que la prevención es fundamental, este plan se enfoca en empoderar a los empleados con las habilidades necesarias para manejar las presiones laborales, mejorar la satisfacción laboral y cultivar una cultura organizacional que valore la salud mental.

A través de la implementación de charlas y programas de capacitación, este plan busca no solo abordar los síntomas del burnout, sino también promover prácticas y actitudes que fortalezcan la resiliencia individual y colectiva. Al hacerlo, aspiramos a crear un entorno donde los empleados puedan prosperar, alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito sostenible de la organización.

La prevención del síndrome de burnout no solo es una inversión en el bienestar de los servidores públicos, sino también una estrategia inteligente que se traduce en mayor productividad, retención de talentos y una reputación corporativa sólida. Este plan de trabajo es el primer paso hacia la construcción de un entorno laboral que prioriza la salud mental y promueve el crecimiento integral de sus colaboradores.

## ASPECTOS GENERALES

1	Marco normativo	Ley N° 30057, “Ley del Servicio Civil” Capítulo II: d+De la gestión de la capacitación
2	Capacitación	Plan de capacitación para afrontar el burnout laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno como iniciativa orientada a fortalecer las capacidades y recursos emocionales de los servidores públicos proporcionando herramientas efectivas para gestionar el burnout laboral.
3	Ámbito de estudio	Región Puno, provincia de Azángaro, municipalidad distrital de Samán

4	Ubicación	Jr. Azángaro N° 5 Mz. I Lt. 10 - Plaza de Armas, Samán
5	Duración	Siente meses (junio – diciembre)
6	Meta	Contempla una evaluación de necesidades específicas de los servidores públicos, identificando áreas de riesgo y factores desencadenantes del burnout. A partir de estos hallazgos, se diseñarán sesiones de capacitación adaptadas a las demandas particulares de la municipalidad, abordando aspectos como la gestión del tiempo, estrategias de afrontamiento, fomento del trabajo en equipo y técnicas para mantener un equilibrio saludable entre vida laboral y personal.
7	Beneficiarios	Los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán
8	Presupuesto	S/ 4,250.00

## I. JUSTIFICACIÓN

El burnout laboral es un problema prevalente en la vida moderna, especialmente en el ámbito laboral. Reconociendo la relevancia de mantener a los trabajadores actualizados y conscientes de los desafíos asociados, es fundamental abordar este problema de manera positiva. Los servidores públicos deben comprender cómo el estrés puede afectar sus tareas y, al mismo tiempo, recibir apoyo para manejarlo de manera constructiva. Es necesario cambiar la perspectiva de algunas instituciones que priorizan los beneficios económicos sobre el bienestar de los trabajadores, ya que el estrés laboral puede derivar de una mala organización o insatisfacción en el entorno laboral. Este plan se centra en la comprensión y prevención del burnout laboral para fortalecer la condición de vida laboral y social de los servidores públicos.

Implementar charlas y programas de capacitación para prevenir el síndrome de burnout se justifica por diversas razones clave en el entorno laboral actual. Estos programas buscan impactar positivamente la salud mental, reducir la disminución de la productividad, evitar el ausentismo laboral, fomentar ambientes de trabajo saludables, retener talento, mejorar relaciones laborales, facilitar la adaptación a cambios, cumplir con responsabilidades sociales, y contribuir a una mejor calidad de vida. Además, abordar el bienestar de los empleados no solo es ético, sino que

## **I. FINALIDAD**

La finalidad principal de este plan de capacitación es fortalecer el bienestar de los servidores, con el objetivo de afrontar el síndrome de burnout laboral. Alcanzar esta meta contribuirá directamente a la mejora de nuestra salud mental y el desempeño laboral de los empleados municipales, generando un impacto positivo en la eficiencia de los trabajadores.

## **. META**

Contar con un plan de capacitación para prevenir y afrontar el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno. Para ello, se busca fortalecer la resiliencia y el bienestar de los empleados, proporcionándoles herramientas efectivas para identificar y gestionar el estrés laboral, promoviendo prácticas de bienestar, desarrollando habilidades de afrontamiento y fomentando un ambiente de apoyo mutuo. Además, se pretende capacitar a los participantes en la identificación temprana de signos de burnout y proporcionar estrategias de intervención. A través de un proceso de evaluación continua, se busca asegurar la efectividad del programa y adaptarlo a las necesidades cambiantes de los empleados, con el objetivo final de mejorar la salud mental, el bienestar y el desempeño laboral en la municipalidad.

## **II. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **a. OBJETIVO GENERAL**

Reducir el síndrome de burnout y mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los empleados.

### **b. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Identificar y comprender los factores que contribuyen al burnout laboral.
- ✓ Proporcionar estrategias efectivas para manejar el estrés y mejorar la resiliencia.
- ✓ Fomentar un entorno laboral que promueva la salud mental y el equilibrio trabajo-vida.
- ✓ Mejorar las habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- ✓ Facilitar el acceso a recursos de apoyo y asesoramiento.

## **VII. ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

### **a. Diagnóstico Inicial:**

- ✓ Realizar una evaluación del nivel de burnout en la organización mediante encuestas y entrevistas confidenciales.

- ✓ Identificar los factores organizacionales y personales que contribuyen al burnout.
- a. Concientización:**
- ✓ Talleres y charlas sobre el síndrome de burnout, sus síntomas y consecuencias.
  - ✓ Compartir estadísticas y casos de estudio relevantes.
- b. Manejo del burnout laboral**
- ✓ Talleres prácticos sobre técnicas de manejo del burnout, como mindfulness, respiración consciente y técnicas de relajación.
  - ✓ Sesiones de yoga o ejercicio físico.
  - ✓ Participación deportiva una tarde a la semana
- c. Desarrollo de Habilidades Personales:**
- ✓ Capacitación en habilidades de afrontamiento y resiliencia.
  - ✓ Sesiones de coaching individual para empleados que lo necesiten.
- d. Comunicación y Trabajo en Equipo:**
- ✓ Talleres sobre habilidades de comunicación efectiva.
  - ✓ Promover el compañerismo y apoyo mutuo.
- e. Recursos de Apoyo:**
- ✓ Proporcionar información sobre servicios de asesoramiento y apoyo psicológico.
  - ✓ Crear un sistema de apoyo interno y grupos de discusión.
- f. Evaluación Continua:**
- ✓ Realizar seguimientos regulares para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
  - ✓ Ajustar el plan según las necesidades y comentarios de los empleados.
- g. Cultura de Cuidado:**
- ✓ Fomentar la cultura organizacional valorando la salud mental y el bienestar de los empleados.
- h. Evaluación Final:**
- ✓ Realizar una nueva evaluación del nivel de burnout después de implementar el plan.
  - ✓ Recopilar retroalimentación de los empleados para realizar mejoras continuas.

## VII. MATERIALES

- a. Talento humano
  - ✓ Psicóloga
  - ✓ Profesional en deporte
  - ✓ Moderador
- b. Útiles de escritorio
  - ✓ Cuaderno
  - ✓ Papel bond blanco y negro/color
  - ✓ Lapiceros
  - ✓ Tijera
  - ✓ Folder manila
  - ✓ Engrampador
  - ✓ Perforador
- c. Equipos y software utilizados
  - ✓ Computador personal
  - ✓ Impresora a color
  - ✓ Proyectos multimedia
  - ✓ Microsoft office

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDADES	Meses						
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Elaboración de Plan de Trabajo	X						
Diagnóstico inicial		X					
Concientización		X					
Manejo del burnout laboral			X				
Desarrollo de habilidades personales				X			
Comunicación y trabajo en equipo					X		
Recursos de apoyo						X	
Evaluación continua		X		X		X	
Cultura de cuidado							X
Evaluación final							X

- ✓ Cámara fotográfica

## VIII. CROMOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

### IX. ANEXOS

- ✓ Panel fotográfico
- ✓ Resultados de la capacitación
- ✓ Otros.



