



FACULTAD DE PSICOLOGIA

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS QUE
REALIZAN TRABAJO REMOTO EN LIMA METROPOLITANA**

Línea de investigación:

Evaluación psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en Psicología Organizacional

Autor:

Rafael Apolaya, Laura Victoria

Asesor:

Espíritu Álvarez, Fernando Julio

ORCID: 0000-0002-0065-8414

Jurado:

Gonzales Figueroa, Julio Lorenzo

Del Rosario Pacherres, Orlando

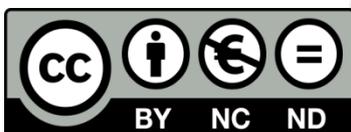
Quiroz Avilés, Mirtha Teresa

Lima - Perú

2022

Referencia:

Rafael, A. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6201>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS
QUE REALIZAN TRABAJO REMOTO EN LIMA METROPOLITANA

Línea de Investigación:

Evaluación psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención en
Psicología Organizacional

Autora:

Rafael Apolaya, Laura Victoria

Asesor:

Espíritu Álvarez, Fernando Julio
(ORCID: 0000-0002-0065-8414)

Jurado:

Gonzales Figueroa, Julio Lorenzo
Del Rosario Pacherras, Orlando
Quiroz Avilés, Mirtha Teresa

Lima – Perú

2022

Pensamiento

“El éxito no es definitivo, el fracaso no es fatal, lo que cuenta es el valor para continuar.”

Sir Winston Churchill

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres por su apoyo incondicional y confianza en cada etapa de mi vida.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mis padres por acompañarme a lo largo de mi camino profesional, por su amor infinito y ser mi mayor ejemplo. A mis abuelos, tíos y primos por haber creído en mí y colaborar en mi aprendizaje.

A mi casa de estudios y la vocación de mis docentes por brindarme los conocimientos necesarios para convertirme en una profesional.

Y a todas las personas que han contribuido con la presente investigación y con cada uno de mis objetivos dentro de mi etapa universitaria.

Índice

Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción y formulación del problema	12
1.2. Antecedentes	14
1.2.1. Antecedentes Nacionales	14
1.2.2. Antecedentes Internacionales.....	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	20
1.5.1. Hipótesis General	20
1.5.2. Hipótesis Específicas	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Síndrome de Burnout	21
2.1.1. Modelos teóricos.....	22
2.2.1.1. Modelo etiológico basado en la teoría sociocognitiva del yo.....	23
2.2.1.2. Modelo etiológico basado en la teoría estructural.....	23
2.2.1.3. Modelo explicativo de Schaufeli, Maslach y Jackson.....	23
2.2.1.4. Modelo de causalidades de Gil-Monte.....	24
2.1.2. Dimensiones.....	24
2.1.3. Consecuencias de la presencia del Síndrome de Burnout.....	25
2.2. Satisfacción laboral	26
2.2.1. Modelos teóricos.....	27

2.2.1.1.	Modelos basados en la satisfacción de necesidades.....	27
2.2.1.2.	Modelos basados en el grupo de referencia.....	28
2.2.1.3.	Modelos basados en la comparación intrapersonal.....	28
2.2.2.	Factores.....	29
2.3.	Trabajo Remoto.....	29
III.	MÉTODO.....	31
3.1.	Tipo de investigación.....	31
3.2.	Ámbito temporal y espacial.....	31
3.3.	Variables.....	31
3.4.	Población y muestra.....	31
3.5.	Instrumentos.....	32
3.5.1.	Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).....	32
3.5.2.	Escala Chamba es Chamba.....	33
3.6.	Procedimiento.....	34
3.7.	Análisis de datos.....	35
IV.	RESULTADOS.....	36
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
VI.	CONCLUSIONES.....	59
VII.	RECOMENDACIONES.....	60
VIII.	REFERENCIAS.....	61
IX.	ANEXOS.....	68

Índice de tablas

Número	Pág.
1	36
2	37
3	38
4	39
5	40
6	40
7	41
8	42
9	42
10	43
11	43
12	44
13	44
14	45
15	46
16	46
17	47
18	47
19	48
20	49
21	50
22	50
23	51

24	Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Síndrome de Burnout y Carga Familiar.....	51
25	Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral y Edad.....	52
26	Prueba de contraste para muestras independientes U de Mann Withney para buscar diferencias significativas de la variable Satisfacción Laboral y Sector Laboral	52
27	Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral y Carga Familiar	53

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar si existe una relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana, la muestra estuvo conformada por 385 participantes cuyas edades están comprendidas entre 18 y 65 años, quienes laboran en el sector público y privado. El diseño fue no experimental de tipo transversal y con alcance correlacional. Se empleó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) para el síndrome de burnout y la Escala Chamba es Chamba para satisfacción laboral, ambos instrumentos presentaron adecuada confiabilidad y validez de constructo. Los resultados fueron que existe una relación negativa y moderada ($r = -0.435$, $p = 0.000$) entre las variables. La muestra cuenta con un nivel alto de síndrome de burnout y un nivel bajo de satisfacción laboral.

Palabras claves: síndrome de burnout, satisfacción laboral, empleados, trabajo remoto.

Abstract

In the present research, the objective was to determine if there is a relationship between burnout syndrome and job satisfaction in employees who perform remote work in Metropolitan Lima, the sample consisted of 385 participants whose ages are between 18 and 65 years old, who work in the public and private sector. The design was non-experimental, cross-sectional and with correlational scope. The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) was used for burnout syndrome and the Chamba es Chamba Scale for job satisfaction, both instruments presented adequate reliability and construct validity. The results were that there is a negative and moderate relationship ($\rho = -0.435$; $p = 0.000$) between the variables. The sample has a high level of burnout syndrome and a low level of job satisfaction.

Keywords: burnout syndrome, job satisfaction, employees, remote work

I. INTRODUCCIÓN

La aparición de la pandemia obligó a realizar distintos cambios dentro de la población a nivel mundial, entre ellos se encuentran los cambios generados en las formas de trabajo. La modalidad que se origina en Perú como consecuencia de las medidas adaptadas dentro de la pandemia fue el trabajo remoto.

Debido al crecimiento acelerado de esta modalidad, se genera el interés por su estudio, en donde se encontró que las largas jornadas laborales de los trabajadores remotos era la principal causa de los altos niveles de estrés encontrados en la población peruana durante el contexto de pandemia.

Esta situación, hace que se vuelva importante el estudio del Síndrome de Burnout, para así medir el nivel de agotamiento de los trabajadores, considerando que este grupo laboral se encuentra bajo nuevos y diversos factores estresores. Así mismo, su relación con la Satisfacción Laboral, debido a que esta variación de modalidad de trabajo implica una adaptación constante a los cambios y respuestas adecuadas a las nuevas exigencias.

En ese sentido, la presente investigación busca determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, considerando una muestra de trabajadores remotos que laboran en Lima Metropolitana. Se desarrolló la investigación de la siguiente manera:

En el capítulo I se incluyen la descripción y formulación del problema, los antecedentes nacionales e internacionales, los objetivos, la justificación e hipótesis de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico de la investigación, integrado por los conceptos sobre el Síndrome de Burnout, la Satisfacción Laboral y el trabajo remoto.

En el capítulo III se describen los aspectos metodológicos, indicando el tipo de investigación, el ámbito temporal y espacial, las variables, la población y muestra, los instrumentos, el procedimiento y el análisis de datos realizado.

Dentro del capítulo IV se exponen los resultados obtenidos del estudio de ambas variables y la discusión de estos se detalla en el capítulo V, incluyendo la comparación con investigaciones previas.

Las conclusiones y recomendaciones se aprecian en el capítulo VI y capítulo VII respectivamente.

Por último, en el capítulo VIII se presentan las referencias utilizadas en la investigación y en el capítulo IX se muestran los anexos empleados.

1.1. Descripción y formulación del problema

A consecuencia del aumento continuo en el número de casos y de países afectados por la pandemia, se vienen realizando cambios significativos en la vida laboral de la población a nivel mundial. Desde que se establecieron medidas para restringir el desplazamiento a fin de disminuir la probabilidad de contagio del coronavirus, los empleadores han tenido que diseñar soluciones de emergencia para que los trabajadores puedan continuar con sus labores desde casa.

Las modalidades adoptadas mundialmente son el teletrabajo o el trabajo remoto. En Perú, el teletrabajo existe a través de la Ley N°30036 desde el año 2013, en donde se define, como la prestación de servicios sin la presencia física del trabajador, a través de

medios informáticos de telecomunicaciones. El trabajo remoto es resultado de la actual crisis sanitaria, esta modalidad es creada mediante el Decreto de Urgencia N°026-2020, en donde se determina que será una prestación de servicios con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento, haciendo uso de cualquier medio que posibilite realizar sus labores.

Según Redacción Gestión (2020), el teletrabajo es una modalidad que no tuvo acogida antes del brote de la pandemia, ya que a febrero del 2020 solo existían 2200 teletrabajadores. Mientras que la nueva figura de trabajo remoto, para mediados del mes de julio del 2020, ya contaba con 220 000 trabajadores remotos. Como resultado de este crecimiento acelerado se desprende la importancia de conocer las condiciones de trabajo actuales y velar por el bienestar de los trabajadores remotos.

Durante los meses de pandemia, se ha detectado que los niveles de estrés en la población peruana aumentaron en un 70%, teniendo como una de las principales razones, las largas sesiones de trabajo que se realizan desde el hogar (“Trabajo remoto hasta el 2021”, 2020). Debido a este aumento en los niveles de estrés se vuelve relevante el estudio del Síndrome de Burnout, ya que se podrían desarrollar casos por el aumento de exigencias en el trabajo bajo esta nueva normalidad.

En este contexto, en donde la dimensión profesional y personal deben compartir el mismo espacio físico, se genera un esfuerzo constante por adaptarse y responder de manera adecuada ante las nuevas circunstancias laborales, la medición de la Satisfacción Laboral nos va a aportar el resultado de la evaluación que realiza el empleado hacia su trabajo, el mismo que está compuesto entre diversos factores, por las funciones que realiza y las condiciones laborales que posee.

Finalmente, tanto el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, se van a convertir en indicadores que revelarán la situación actual de los trabajadores remotos, que, al ser una nueva figura en la realidad peruana, la investigación podrá generar datos cuantificables que serán de utilidad para promover mejores prácticas laborales.

Ante todo lo expuesto considero relevante plantear la siguiente pregunta: **¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana?**

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Montenegro (2018) en su investigación buscó determinar la relación entre las variables Engagement, Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en la población total de fiscales de la provincia de Jaén, siendo 15 los participantes. Se llevó a cabo un estudio de tipo no experimental, transaccional y correlacional causal. Se aplicaron la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, Inventario general de Burnout Maslach MBI-GS y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. De acuerdo con los resultados, entre Engagement y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva alta (Coeficiente de Tau-b d Kendall 0.866; $p= 0.001$); entre Engagement y Síndrome de Burnout existe una correlación negativa alta (Coeficiente de Tau-b d Kendall -0.873; $p= 0.001$) y, entre Satisfacción laboral y el síndrome de burnout una correlación negativa alta (Coeficiente de Tau-b d Kendall -0.756; $p= 0.005$).

Manrique (2020) realizó una investigación en Arequipa para determinar el impacto del Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción Laboral en una población de 30 colaboradores de una empresa de gases en Arequipa, se desarrolló un estudio de tipo no

experimental, de naturaleza descriptivo correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó el Inventario MBI-GS para medir el Síndrome de Burnout y la Escala SL-SPC para medir la Satisfacción Laboral, concluyendo que existe un impacto negativo medio o moderado y representativo (Correlación de Pearson -0.689 ; $p=0.01$)

Carrillo (2020) desarrolló una investigación que tuvo como propósito analizar la correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en una muestra de 56 docentes de una institución educativa privada de Moquegua durante la etapa de pandemia COVID 19. La investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional y no experimental, se aplicaron los instrumentos MBI forma Ed de Maslach que evalúa el Síndrome de Burnout enfocado en educadores y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, encontrándose que existe una correlación negativa débil (Correlación de Pearson -0.286 ; $p= 0.033$) entre las variables de estudio, además el 55.4% de los profesores tienen un nivel alto del Síndrome de Burnout y el 67.9% presentaban una regular Satisfacción Laboral.

Bedoya y Barrientos (2018) llevaron a cabo una investigación sobre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en una muestra de 169 trabajadores de la Dirección Regional de Salud en Ayacucho, teniendo como objetivo determinar la relación existente entre las mencionadas variables, la investigación fue no experimental y descriptivo correlacional. Aplicaron el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, concluyendo que existe una correlación negativa débil (Correlación de Tau b de Kendall -0.329 ; $p= 0.000$).

Dioses (2017) en su investigación Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en una población de 200 conductores de una empresa de transporte interprovincial, buscó

determinar la relación entre las variables con un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Utilizando el Inventario de Burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI – GS) y la Escala de Satisfacción Laboral Chamba es Chamba de Yamamoto se obtuvo como resultado una relación de tipo inversa y en un nivel moderado (Rho de Spearman -0.289 ; $p= 0.000$).

La Madrid (2017) realizó una investigación utilizando las variables Satisfacción Laboral y Burnout, que tuvo como objetivo determinar la correlación entre las mismas, la muestra estuvo conformada por 130 trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana. El tipo de investigación fue un estudio correlacional de diseño no experimental, haciendo uso del Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma, concluyendo que no existe una correlación entre las dos variables ($r= -0.151$; $p= 0.086$).

Escobar (2018) desarrolló un estudio sobre Satisfacción Laboral y Síndrome Burnout en una muestra de 30 trabajadores del Banco de la Nación en Juliaca, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables, realizando una investigación de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental. Se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma y el MBI Inventario Burnout de Maslach, teniendo como resultado que no existe correlación en las variables estudiadas (Chi-cuadrada 12.778 $p= 0.120$).

1.2.2. Antecedentes Internacionales

En una investigación realizada en Chile por Vásquez et al. (2018) cuyo objetivo fue analizar la relación entre el grado de Satisfacción Laboral y el Burnout en una muestra de 166 profesionales de la salud, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo

correlacional, transversal y no experimental. Para la recolección de datos utilizaron el Maslach Inventory para Burnout y el S20/23 de J.M. Peiró y J.M. Meliá para medir Satisfacción Laboral. Hallando que existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre las variables ($r = -0.327$; $p < 0.01$)

También en Chile, Jiménez et al. (2012) desarrolló una investigación sobre Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en una muestra de 89 docentes de 5 colegios municipalizados donde se buscó analizar la relación entre dichas variables, para lo cual se utilizaron el Maslach Burnout Inventory en su adaptación para docentes (MBI-ES), la Escala Multidimensional de Percepción de Apoyo Social y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Luego del análisis de Rho de Spearman, se halló que entre Burnout y Apoyo Social existe una correlación inversa y altamente significativa ($r = -0.526$; $p \leq 0.01$), para el caso de Burnout y Satisfacción Laboral se encontró una correlación inversa y altamente significativa ($r = -0.477$; $p \leq 0.01$) y, entre las variables de Apoyo Social y Satisfacción Laboral se obtuvo una correlación directa y altamente significativa ($r = 0.684$; $p \leq 0.01$).

En Ecuador, Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020), llevaron a cabo su investigación sobre Satisfacción Laboral, Salud Mental y Burnout, donde el objetivo fue determinar el rol mediador que presenta la salud en la relación entre la Satisfacción Laboral y el Burnout en una muestra de 152 transportistas de carga extrapesada de 11 compañías de transporte. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, explicativa de mediación y de corte transversal, utilizando para recolección de datos el Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Salud General de Goldberg y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23. Teniendo como resultados que la Satisfacción Laboral se relaciona de

manera moderada y negativa con el Burnout (Correlación de Pearson $r = -0.63$; $p < 0.01$), junto con ello se tiene que la Salud Mental presenta una relación moderada y negativa con el Burnout (Correlación de Pearson $r = -0.49$; $p < 0.01$).

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Validar el instrumento de medición de Síndrome de Burnout en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana.
- Validar el instrumento de medición de Satisfacción Laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana.
- Identificar los niveles de Síndrome de Burnout en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana según edad, sector laboral y carga familiar.
- Identificar los niveles de Satisfacción Laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana según edad, sector laboral y carga familiar.

1.4. Justificación

La crisis sanitaria que actualmente vivimos ha obligado a los empleados a realizar cambios en sus modos de trabajar, naciendo como alternativa el trabajo remoto, el mismo que ha permitido continuar con las labores desde casa, con la finalidad de disminuir los riesgos de contagio. En este contexto, hemos evidenciado que los trabajadores remotos

vienen respondiendo a las nuevas exigencias generadas por factores personales, familiares y laborales.

El estudio del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en esta población, revelará datos importantes ya que las investigaciones desarrolladas en Perú se encuentran mayormente dirigidas hacia el personal docente que realiza trabajo remoto, dejando a otros grupos laborales fuera del ámbito de estudio. En ese sentido, los resultados se podrán utilizar como referente para la creación de mejores condiciones para los empleados que se encuentren realizando trabajo remoto, ya que, al ser una nueva modalidad en Perú, la normativa se muestra flexible ante varios aspectos, como por ejemplo se vienen registrando largas jornadas laborales teniendo como consecuencia el aumento de los niveles de estrés en la población y la falta de fiscalización de la ergonomía con la que cuentan los empleados. Estos entre otros aspectos, influyen en la satisfacción laboral que se presentan en los trabajadores que han tenido que adaptarse dentro de esta crisis.

La presente investigación nos permitirá conocer en qué condiciones se viene desarrollando esta nueva normalidad y cómo viene afectando a los empleados que la realizan, cobra importancia su estudio debido a que la población no estuvo frente a esta situación de pandemia previamente, y aun cuando se logre superar esta etapa, muchas organizaciones han visto beneficios de tener a sus empleados en sus domicilios, de manera que optarán por continuar bajo el trabajo remoto, y de aquí parte que se puedan contemplar oportunidades de mejora, para no solo la continuidad de las organizaciones sino también asegurar el bienestar de los trabajadores.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

- Existe una relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existen diferencias entre los niveles de Síndrome de Burnout en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana según edad, sector laboral y carga familiar.
- Existen diferencias entre los niveles de Satisfacción Laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana según edad, sector laboral y carga familiar.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Síndrome de Burnout

En el año 1974 en una clínica de Nueva York para toxicómanos, el psiquiatra Herbert Freudenberger pudo observar cómo al igual que otros colegas, empezaba a presentar una progresiva pérdida de energía, desmotivación y falta de interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento. El tipo de trabajo de estas personas no tenía un horario fijo, tenían un salario escaso y un contexto social muy exigente y tenso. Para describir este patrón Freudenberger utilizó el término Burnout, el mismo que se utilizaba para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010).

La psicóloga social Christina Maslach en 1976, comenzó a describir el nuevo síndrome clínico que se caracterizaba por el agotamiento en profesionales de la salud. En 1981 junto con Susan Jackson logran definir este síndrome que incluía el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, donde se veían afectados los individuos que trabajaban al servicio de personas. Actualmente, la definición de Maslach para este síndrome es la respuesta disfuncional del individuo en un contexto con altos niveles de presión y tensión laboral, consecuencia del estrés laboral generado por la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Olivares, 2017).

Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en 1996 logran redefinir el Síndrome de Burnout junto con sus dimensiones para nombrarlas agotamiento, cinismo y eficacia profesional, este cambio se realizó con la finalidad de abarcar a las actividades laborales que no estén necesariamente relacionadas con servicios asistenciales. De esta manera, se generan las tres versiones del Maslach Burnout Inventory (MBI): el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) dirigido a profesionales de servicios humanos, el MBI-Educators

(MBI-ES) versión para profesionales de la educación y el MBI-General Survey (MBI-GS) la versión más genérica que abarca no solo a los profesionales de servicios humanos (Dioses, 2017).

Para Uribe (2015) el burnout o desgaste ocupacional, se define como el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía hacia el ambiente laboral, las personas y el propio rol profesional. Esta experiencia negativa la asocia como una respuesta al estrés laboral, indicando que se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que tendrán un efecto nocivo no solo para las personas sino también para la organización.

Dentro de esta tendencia, Burke en 1987 explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, caracterizado por la desorientación profesional, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional y distanciamiento emocional. Así también, Farber en el año 2000 describe a este síndrome como un reflejo de la mayoría de los trabajos en donde la competencia laboral exige producir mejores resultados en corto tiempo y usando la menor cantidad de recursos posibles, este autor señala las variables para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout, siendo: la presión de satisfacer las demandas de otros, intensa competitividad, deseo de obtener más dinero y la sensación de ser desprovisto de algo que se merece (Martínez, 2010).

2.1.1. Modelos teóricos

El modelo teórico que se usará en la presente investigación es el Modelo explicativo de Schaufeli, Maslach y Jackson, por otro lado, la clasificación más utilizada es la desarrollada por Gil-Monte en 2011, quien categoriza los modelos en cuatro tipos de líneas de investigación (Dioses, 2017):

2.2.1.1. Modelo etiológico basado en la teoría sociocognitiva del yo.

Este modelo recoge las ideas de Bandura, quien otorga mayor relevancia a la autoconfianza, la autoeficacia y el autoconcepto. Encontramos al Modelo de Competencia Social de Harrison en 1983, quien señala que la mayoría de los profesionales en servicios asistenciales inician con un alto grado de altruismo y motivación; sin embargo, en el lugar de trabajo habrá factores que ayudarán o funcionarán como barrera para el desarrollo del Síndrome de Burnout. Así también, el modelo de Pines en 1993, que plantea el surgimiento del Síndrome de Burnout a partir de la búsqueda por parte del sujeto de un sentido existencial en su trabajo por medio de labores humanitarias y fracasa en su labor, o cuando tiene una motivación y expectativas altas, las mismas que no son satisfechas.

2.2.1.2. Modelo etiológico basado en la teoría estructural.

Para este modelo se explica de manera integral la etiología del Burnout considerando los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Se basan en los modelos transaccionales, los mismos que plantean al estrés como una consecuencia de la falta de equilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto. El modelo desarrollado por Gil-Monte y Peiró en 1997 describe al Burnout como una respuesta al estrés laboral que fue generado por una reevaluación de la inadecuada forma de afrontamiento ante una situación amenazante.

2.2.1.3. Modelo explicativo de Schaufeli, Maslach y Jackson.

Este modelo descrito en 1996 presenta al Burnout como una crisis en la relación con el trabajo que se caracteriza por el agotamiento en donde la persona se muestra cínica en referencia al valor que le da al trabajo y presenta dudas para hacer

bien las cosas. De esta manera, se entiende al Burnout como un síndrome tridimensional, que se define por puntajes altos en las dimensiones de agotamiento y cinismo, y puntajes bajos en eficacia profesional.

2.2.1.4. Modelo de causalidades de Gil-Monte.

Gil-Monte indica en el 2011 que no se puede determinar con exactitud las causas únicas que se le atribuyen al síndrome de Burnout, sin embargo, a través de diversas investigaciones se han hallado ciertos elementos generadores de este síndrome. Un primer agente de riesgo para los trabajadores son las actividades laborales y los servicios que brindan directamente a los usuarios. También, los elevados niveles de exigencia y horarios de trabajo excesivos, que generalmente se asocian con la necesidad de cumplir los objetivos impuestos. Asimismo, el síndrome puede presentarse cuando las condiciones organizacionales (en el ambiente laboral, definición del puesto, etc.) o personales (frustración, estrés, poca tolerancia, etc.) son deficientes. Al presentarse la combinación de estos elementos, podría dar como resultado la aparición del Síndrome de Burnout.

2.1.2. Dimensiones

Para la definición de las dimensiones se ha considerado el modelo descrito en el Maslach Burnout Inventory -General Survey (MBI-GS), ya que es el instrumento que permite medir el Síndrome de Burnout (Martínez, 2018):

Agotamiento Emocional

Hace referencia a la percepción de agotamiento, cansancio, fatiga, estar consumado al término del día, sintomatología de enfermedades psicosomáticas, las que se muestran a través de una carencia de energía para realizar sus labores.

Cinismo

Se define como la indiferencia, desvalorización y alejamiento frente a sus labores, así como el valor y la importancia que se le otorga. Se muestra de manera defensiva ante las altas exigencias originadas por el trabajo, presenta careciente entusiasmo y se interroga acerca de la relevancia del trabajo que realiza.

Eficacia profesional

Es la relación que existe entre las posibilidades que se tienen frente la ocupación que se ejerce y se representa a través de las creencias del trabajador sobre su habilidad de trabajo, su cooperación eficaz en la organización, el haber ejecutado actividades que sean importantes y de realización personal.

2.1.3. Consecuencias de la presencia del Síndrome de Burnout

En 1997 Gil-Monte determinó dos niveles de consecuencias del Síndrome de Burnout: nivel individual y nivel organizacional (Gil-Monte, 2003).

En relación con las consecuencias para el individuo, se establecieron 4 categorías: índices emocionales (sentimientos de soledad, ansiedad, uso de mecanismos de distanciamiento emocional), índices actitudinales (hostilidad, sentimientos de impotencia), índices conductuales (irritabilidad, aislamiento del individuo, enfado frecuente) e índices somáticos (alteraciones cardiovasculares, problemas respiratorios, problemas digestivos, alteraciones del sistema nervioso).

Y respecto a las consecuencias que involucran a la organización, se presenta el deterioro de la calidad asistencial, baja satisfacción laboral, tendencia al abandono del puesto y/o de la organización, aumento de los conflictos interpersonales (entre

compañeros, usuarios o supervisores) y una disminución en la calidad de vida laboral de los empleados.

2.2. Satisfacción laboral

El estudio formal acerca de la satisfacción laboral tuvo sus inicios en 1935 con Hoppock, al realizar un estudio en donde considera las diferencias interindividuales y de grupo, a través de esta primera investigación se observaron diferencias significativas en los niveles de satisfacción de acuerdo con el grupo profesional y al tipo de actividad desempeñada. De manera que, los niveles más altos de satisfacción laboral correspondieron a los grupos de profesionales dirigentes y los niveles bajos, a los grupos profesionales dedicados a trabajos manuales (Ruvalcaba et al., 2014).

En 2008, Navarro señala que no existe una definición unánime respecto a la satisfacción laboral, sin embargo, propone dos grupos según la forma de definirlo: por un lado, las definiciones que hacen referencia a sentimientos o respuestas afectivas y por otro, los que tratan al concepto como una actitud generalizada hacia el trabajo. Dentro del primer grupo, encontramos a Locke, quien en 1976 refiere que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que resulta de la percepción del trabajo o de las experiencias laborales (Dioses, 2017).

Bajo la misma línea, encontramos a Arnedo y Castillo que en 2008 determinaron que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos positivos y negativos que tiene el empleado hacia su trabajo, estos sentimientos se encuentran relacionados con el tipo de labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se encuentra (Bedoya y Barrientos, 2018).

Por otro lado, en 1991 Schultz indica que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que presentan los empleados frente a sus funciones laborales, señala que esta satisfacción se ve influenciada por otros factores como: estabilidad emocional, clima laboral, comunicación dentro de la organización, ámbito social, edad del trabajador, entre otros (Romero, 2017).

Así también, Palma en 1999 acerca de la satisfacción laboral plantea que es una actitud del colaborador hacia su entorno de trabajo y en relación con algunos elementos que se vinculan, como beneficios laborales, desarrollo personal, políticas administrativas, relaciones con los compañeros y superiores, bienestar laboral y condiciones materiales y físicas que faciliten el trabajo (La Madrid, 2017).

Yamamoto (2012) describe la satisfacción laboral como el contraste que existe entre las expectativas y la percepción del logro de metas que tiene el empleado en su centro de trabajo. Asimismo, reconoce la importancia que tiene esta variable en el bienestar del colaborador, por lo que luego de realizar diferentes estudios en la población peruana crea el Índice Chamba 1.0 que tiene por objetivo la medición de la satisfacción en el trabajo considerando las necesidades de la cultura peruana.

2.2.1. Modelos teóricos

Para Peiró en 1997, debido a los distintos enfoques al momento de definir a la satisfacción laboral, plantea tres grupos de modelos teóricos a fin de explicar las orientaciones que envuelven a esta variable (Ruvalcaba et al., 2014):

2.2.1.1. Modelos basados en la satisfacción de necesidades.

En este grupo, la satisfacción laboral es una actitud general que resulta de la reducción de necesidades o del cumplimiento de las expectativas que el empleado

trata de conseguir con sus actividades laborales. Encontramos a autores como Bullock, Muchinsky, Peiró y Weinert, quienes, basados en la Teoría de las Necesidades de Maslow, indican que los empleados que satisfagan una mayor cantidad de necesidades estarán más satisfechos, a diferencia de aquellos que encuentren dificultad para cubrir sus necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) o secundarias (de pertenencia a grupos, estima y autorrealización), serán empleados insatisfechos.

2.2.1.2. Modelos basados en el grupo de referencia.

Se fundamentan en el factor social o contextual, los autores que defienden esta postura son Salancik y Pfeffer, quienes en 1978 plantean que el contexto social brinda una construcción directa para el significado de creencias, actitudes y necesidades socialmente aprobadas. Así también Muchinsky en 1994, señala que el personal evalúa su satisfacción teniendo en cuenta a aquellas personas que encuentren semejantes para poder valorarse, es decir, el personal de las organizaciones observa a otras personas en puestos similares para valorar si se encuentran satisfechas o no.

2.2.1.3. Modelos basados en la comparación intrapersonal.

Estos modelos consideran que mientras menor sea la diferencia que exista entre lo que los empleados desean frente a lo que reciben, su satisfacción será mayor. Para determinar esta diferencia, Jackson y Corr en 2002 consideran a los valores personales como punto de referencia. Lawler en 1970 señala que la relación existente entre la expectativa y la recompensa puede producir satisfacción o insatisfacción, esto se determinará en función de la recompensa obtenida por su

trabajo y lo que el empleado considere como adecuado a cambio de este. Así pues, si la recompensa que se obtiene por su actividad laboral es menor a lo que espera, habrá insatisfacción.

2.2.2. Factores

Para Yamamoto (2013) la Satisfacción Laboral está compuesta por dos factores de necesidades:

Sentirse bien en el trabajo

Hace referencia al grupo de necesidades que se relacionan con: sentir que uno sale adelante, trabajar en lo que a uno le gusta y gozar de buena salud, cuando se tiene una percepción de logro de estas necesidades podemos determinar al colaborador como satisfecho en su trabajo.

Un buen lugar para trabajar

Determinado por el grupo de necesidades características de un buen lugar de trabajo, considerando: un ambiente de trabajo limpio y bonito, capacitación para trabajar bien y compañeros de trabajo organizados y cordiales. Si el colaborador tiene una percepción de logro de estas necesidades podemos determinar que se encuentra satisfecho en su trabajo.

2.3. Trabajo Remoto

Marco legal

Como medida excepcional para prevenir la propagación de la pandemia, el gobierno peruano crea la modalidad de trabajo remoto a través del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en donde se define a esta nueva modalidad como la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o en su lugar de

aislamiento, haciendo uso de cualquier medio que le permita cumplir con sus funciones, esta medida fue aplicada tanto para el sector público como privado.

La aplicación del trabajo remoto se ha realizado a partir de marzo del 2020 y se tiene provisto su desarrollo hasta julio del 2021, según lo señalado en el Decreto de Urgencia N° 127-2020. En este decreto, también se ha establecido el derecho de los trabajadores a la desconexión digital, de esta manera, el trabajador tiene derecho a desconectarse de los medios que utilice para la prestación de servicios y el empleador no puede exigir la realización de tareas o coordinaciones fuera de la jornada de trabajo, con esta medida se busca garantizar el derecho al descanso laboral de los trabajadores.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo transversal y cuenta con un alcance correlacional (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación se desarrolló durante los meses de enero a agosto del 2021 en Lima Metropolitana.

3.3. Variables

Las variables estudiadas en la investigación son:

- Síndrome de Burnout
- Satisfacción Laboral

3.4. Población y muestra

La población está conformada por 1 millón 756 mil 200 personas que pertenecen a la población ocupada que cuenta con un nivel de educación superior universitaria y técnica, registrados de enero a diciembre del 2020 en el Informe Técnico de Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana (INEI, 2021).

Para la determinación de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo una muestra de 385 empleados que realizan trabajo remoto, laboran en el sector público y privado de Lima Metropolitana y cuyas edades se encuentran entre los 18 y 65 años.

3.5. Instrumentos

3.5.1. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)

Es el instrumento para medir el Síndrome de Burnout en diversos grupos ocupacionales, fue elaborado en Estados Unidos por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en 1996. Para el 2011, se realiza la traducción y adaptación en población latina a cargo de Juárez-García. Esta versión es la utilizada por Fernández et al. (2015) para realizar la adaptación en la población de Lima Metropolitana. El MBI-GS puede ser administrado de manera individual y colectiva en adultos de cualquier profesión, con una duración aproximada entre 10 y 15 minutos. Consta de 16 ítems, divididos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (ítems 1, 2, 3, 4 y 6), cinismo (ítems 8, 9, 13, 14 y 15) y eficacia profesional (ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16). Utiliza una escala tipo Likert de 6 niveles del 0=*nunca*, 1=*esporádicamente*, 2=*de vez en cuando*, 3=*regularmente*, 4=*frecuentemente*, 5=*muy frecuentemente* y 6 =*diariamente*. La calificación se realiza sumando el puntaje de cada uno de los ítems de cada dimensión, para el puntaje total se realiza la suma de las 3 dimensiones, logrando obtener 3 niveles de la variable.

Validez

A través de los estudios de consistencia interna para la versión original del MBI-GS se obtuvieron índices de confiabilidad que van entre 0.82 y 0.86 en la dimensión de agotamiento emocional, 0.64 y 0.84 para cinismo y en eficacia profesional se hallaron valores entre 0.66 y 0.93.

Para la adaptación peruana realizada por Fernández et al. (2015) en donde la muestra estuvo conformada por docentes de colegios públicos de la zona urbana de Lima Metropolitana, resultó una confiabilidad a través del coeficiente de Cronbach de 0.871 para

la dimensión de agotamiento emocional, 0.817 en eficacia profesional y 0.709 para cinismo. En relación con la validez interna de los ítems, el valor de la varianza extraída promedio (AVE) para cada dimensión fue de 0.627 para agotamiento emocional, 0.519 para eficiencia profesional y 0.467 en cinismo.

3.5.2. Escala Chamba es Chamba

Esta escala forma parte del Índice Chamba 1.0 elaborada por Yamamoto (2012) en su objetivo de evaluar la percepción que tiene la población limeña sobre la Satisfacción Laboral. La escala puede ser administrada de manera individual o colectiva, dirigida a adultos de cualquier grupo laboral con una duración aproximada de 10 minutos. Para el autor, la Satisfacción Laboral se define como el contraste entre las expectativas y la percepción de logro que tiene el trabajador. De esta manera, la escala cuenta con dos factores y dentro de cada uno, posee un área de expectativa, que evalúa la importancia de cada necesidad y un área de percepción de logro, donde se evalúa el grado de alcance de la necesidad.

Consta de 14 ítems divididos en dos factores: sentirse bien en el trabajo [ítem 1, 2 y 3 (expectativa); ítem 8, 9 y 10 (percepción del logro)] y un buen lugar para trabajar [ítem 4, 5, 6 y 7 (expectativa); ítem 11, 12, 13 y 14 (percepción de logro)]. Utiliza una escala tipo Likert con 4 niveles para el área de expectativa donde 1=*nada importante*, 2=*algo importante*, 3=*importante* y 4=*muy importante*; de igual manera 4 niveles para el área de percepción de logro donde 1=*nada*, 2=*poco*, 3=*regular* y 4=*bastante*. Para calificar se debe sumar las puntuaciones de los ítems que corresponden a cada factor y para obtener el puntaje total se deberá realizar la suma de ambos factores, generando así los 3 niveles de la variable.

Validez

En la prueba piloto original de la escala realizada por Yamamoto (2012) utilizó una muestra de 324 participantes de distintos grupos laborales en Lima Metropolitana, a través del análisis factorial confirmatorio se obtuvieron muy buenas propiedades psicométricas: $\chi^2(8, N = 324) = 11.14, p = 0.194, CFI = 0.990, RMSEA = 0.035$.

Así también, en otros estudios realizados en Lima Metropolitana en donde se aplicó este instrumento, se halló una confiabilidad de 0.839 con el alfa de Cronbach y en la validez de constructo mediante el método total-elemento, se apreciaron valores de las correlaciones altos (Dioses, 2017). Similar situación la descrita por Romero (2017) quien obtuvo un alfa de Cronbach de 0.815, haciendo confiable el instrumento y una validez a través de criterio de jueces mediante el análisis de la V de Aiken, encontrando un nivel de validez superior a 0.80.

3.6. Procedimiento

Se inició con la revisión de literatura científica determinando así las variables que fueron utilizadas para la presente investigación. Se realizó un muestreo no probabilístico para la determinación de la muestra, y así se aplicaron los instrumentos a los participantes de manera virtual mediante el uso de Google Forms, generando una base de datos. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Maslach Inventory Burnout-General Survey (MBI-GS) para el Síndrome de Burnout y la Escala Chamba es Chamba para la medición de la Satisfacción Laboral. Finalmente, se realizó el análisis de los datos obtenidos para realizar la presentación de la investigación.

3.7. Análisis de datos

Los datos que se obtuvieron con los instrumentos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 26.0, con el que se determinó la distribución de la muestra. Así también, se determinó la validez y confiabilidad de ambos instrumentos mediante consistencia interna. Luego se realizó los análisis para conocer los niveles de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral. Al terminar, se realizó la prueba de correlación de Spearman para encontrar la relación entre las variables, y para hallar las diferencias significativas en las variables de control se utilizó la prueba U de Mann Whitney y Kruskal Wallis.

IV. RESULTADOS

4.1. Distribución de la muestra

Tabla 1

Distribución de la muestra según edad, sector laboral y carga familiar

Carga Familiar	Edad		Sector Privado	Sector Público	Total
Sin Familiares a Cargo	18 a 24	F	45	10	55
		%	28.1%	6.3%	34.4%
	25 a 44	F	80	17	97
		%	50.0%	10.6%	60.6%
	45 a más	F	2	6	8
%		1.3%	3.8%	5.0%	
Total	F	127	33	160	
	%	79.4%	20.6%	100.0%	
Familia Nuclear	18 a 24	F	5	4	9
		%	4.4%	3.5%	8.0%
	25 a 44	F	39	29	68
		%	34.5%	25.7%	60.2%
	45 a más	F	8	28	36
%		7.1%	24.8%	31.9%	
Total	F	52	61	113	
	%	46.0%	54.0%	100.0%	
Familia Extensa	18 a 24	F	22	2	24
		%	19.6%	1.8%	21.4%
	25 a 44	F	43	28	71
		%	38.4%	25.0%	63.4%
	45 a más	F	9	8	17
%		8.0%	7.1%	15.2%	
Total	F	74	38	112	
	%	66.1%	33.9%	100.0%	
Total	18 a 24	F	72	16	88
		%	18.7%	4.2%	22.9%
	25 a 44	F	162	74	236
		%	42.1%	19.2%	61.3%
	45 a más	F	19	42	61
%		4.9%	10.9%	15.8%	
Total	F	253	132	385	
	%	65.7%	34.3%	100.0%	

En la Tabla 1 se observa que el mayor porcentaje de la muestra pertenece al grupo de empleados sin familiares a cargo de 25 a 44 años y del sector privado.

4.2. Análisis de propiedades psicométricas de los instrumentos de medición

- **Síndrome de Burnout**

Fiabilidad

Para Ruiz (2013) la confiabilidad permite medir el grado de reproducibilidad, es decir, los resultados que se obtienen con el instrumento bajo determinadas condiciones deberían ser similares si se repite la medición en condiciones idénticas.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad por consistencia interna para el total y las dimensiones del Maslach Burnout Inventory-General Survey

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento Emocional	0.923	5
Cinismo	0.798	5
Eficacia Profesional	0.812	6
Total	0.871	16

A través de la consistencia interna, en la Tabla 2 se observa un valor de Alfa de Cronbach de 0.798 para la dimensión de cinismo, indicando una confiabilidad alta. Mientras que el resto de las dimensiones y el total, se observan valores de confiabilidad muy alta.

Validez

Es la propiedad del instrumento que permite realizar mediciones sobre el rasgo que pretende medir (Ruiz, 2013).

Tabla 3

Análisis de Validez de Ítem/Test del Maslach Burnout Inventory-General Survey

Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
1	0.708	0.000
2	0.655	0.000
3	0.789	0.000
4	0.759	0.000
5	0.194	0.000
6	0.826	0.000
7	0.356	0.000
8	0.803	0.000
9	0.815	0.000
10	0.314	0.000
11	0.300	0.000
12	0.285	0.000
13	0.416	0.000
14	0.598	0.000
15	0.635	0.000
16	0.323	0.000

En la Tabla 3 se observa que los ítems 6, 8 y 9 presentan una correlación muy alta, para los ítems 1,2,3,4 y 15, una correlación alta, mientras que los ítems 13 y 14 cuentan con correlación moderada, los ítems 7, 10, 11 y 12, presentan una correlación baja y ítem 5 una correlación muy baja.

Tabla 4

Análisis de validez de Ítem/Dimensión del Maslach Burnout Inventory-General Survey

Dimensión	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Agotamiento Emocional	1	0.858	0.000
	2	0.851	0.000
	3	0.896	0.000
	4	0.865	0.000
	6	0.909	0.000
Cinismo	8	0.828	0.000
	9	0.843	0.000
	13	0.533	0.000
	14	0.737	0.000
	15	0.757	0.000
Eficacia Profesional	5	0.592	0.000
	7	0.737	0.000
	10	0.745	0.000
	11	0.727	0.000
	12	0.763	0.000
	16	0.739	0.000

En la Tabla 4 se encuentra que para la dimensión Agotamiento Emocional todos los ítems cuentan con una correlación muy alta, en la dimensión Cinismo los ítems cuentan con correlaciones altas y muy altas, a excepción del ítem 13 con una correlación moderada. La dimensión Eficacia Profesional, presenta ítems con correlación alta a excepción del ítem 5 con una correlación moderada.

Tabla 5

Análisis de validez de Dimensión/Test del Maslach Burnout Inventory-General Survey

Dimensión	Cinismo	Eficacia Profesional
Agotamiento Emocional	0.630	0.058
Cinismo		0.241

En la Tabla 5 se observa una correlación alta entre las dimensiones Agotamiento Emocional y Cinismo, mientras que entre Eficacia Profesional y Cinismo se observa una correlación baja y una correlación muy baja entre Agotamiento Emocional y Eficacia Profesional.

Tabla 6

Baremos del Maslach Burnout Inventory-General Survey

Niveles de Síndrome de Burnout	Puntaje Total
Bajo	5 - 25
Medio	26 - 38
Alto	39 - 63

Los baremos se desarrollaron en base a dos cortes en la distribución de los puntajes obtenidos.

- **Satisfacción Laboral**

Fiabilidad

Para Ruiz (2013) la confiabilidad permite medir el grado de reproducibilidad, es decir, los resultados que se obtienen con el instrumento bajo determinadas condiciones deberían ser similares si se repite la medición en condiciones idénticas.

Tabla 7

Análisis de confiabilidad por consistencia interna para el total y los factores de la Escala Chamba es Chamba

Factor	Alfa de Cronbach	N de elementos
Sentirse bien en el trabajo	0.608	6
Un buen lugar para trabajar	0.636	8
Total	0.748	14

A través de la consistencia interna del instrumento, en la Tabla 7 se observan valores de correlación alta para los factores y el total.

Validez

Es la propiedad del instrumento que permite realizar mediciones sobre el rasgo que pretende medir (Ruiz, 2013).

Tabla 8*Análisis de Validez de Ítem/Test de la Escala Chamba es Chamba*

Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
1	0.403	0.000
2	0.508	0.000
3	0.423	0.000
4	0.428	0.000
5	0.469	0.000
6	0.412	0.000
7	0.462	0.000
8	0.494	0.000
9	0.587	0.000
10	0.515	0.000
11	0.531	0.000
12	0.470	0.000
13	0.574	0.000
14	0.548	0.000

En la Tabla 8 se observa que la totalidad de los ítems del instrumento cuentan con una correlación moderada y altamente significativos ($0.403 \leq r \leq 0.587$; $p= 0.000$).

Tabla 9*Análisis de validez de Ítem/Factor de la Escala Chamba es Chamba*

Factor	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Sentirse bien en el trabajo	1	0.482	0.000
	2	0.553	0.000
	3	0.450	0.000
	8	0.572	0.000
	9	0.703	0.000
	10	0.693	0.000

	4	0.464	0.000
	5	0.523	0.000
	6	0.432	0.000
Un buen lugar para trabajar	7	0.496	0.000
	11	0.562	0.000
	12	0.564	0.000
	13	0.601	0.000
	14	0.626	0.000

En la Tabla 9 se observa una correlación moderada para la totalidad de los ítems, a excepción de los ítems 9 y 10 del factor Sentirse bien en el trabajo y el ítem 14 del factor Un buen lugar para trabajar, que muestran una correlación alta.

Tabla 10

Análisis de validez de Factor/Test de la Escala Chamba es Chamba

Factor	Un buen lugar para trabajar
Sentirse bien en el trabajo	0.529

En la Tabla 10 se muestra una correlación moderada entre los factores Un buen lugar para trabajar y Sentirse bien en el trabajo.

Tabla 11

Baremos de la Escala Chamba es Chamba

Niveles de Satisfacción Laboral	Puntaje Total
Bajo	34 - 46
Medio	47 - 50
Alto	51 - 56

Los baremos se desarrollaron en base a dos cortes en la distribución de los puntajes obtenidos.

4.3. Descripción de las variables de estudio por frecuencias y porcentajes

- **Síndrome de Burnout**

Tabla 12

Distribución de los niveles del Síndrome de Burnout

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	116	30.1%
Medio	115	29.9%
Alto	154	40.0%
Total	385	100.0%

La Tabla 12 muestra los niveles de Síndrome de Burnout alcanzados por los participantes. Teniendo al Nivel Alto como predominante en la población. (n=154; 40.0%).

Tabla 13

Distribución de los niveles del Síndrome de Burnout según Edad

Nivel		Edad		
		18 a 24	25 a 44	45 a más
Bajo	F	21	69	26
	%	5.5%	17.9%	6.8%
Medio	F	26	66	23
	%	6.8%	17.1%	6.0%
Alto	F	41	101	12
	%	10.6%	26.2%	3.1%
Total	F	88	236	61
	%	22.9%	61.3%	15.8%

La Tabla 13 muestra los niveles de Síndrome de Burnout alcanzados por los participantes según Edad. Se puede apreciar como predominante al Nivel Alto en la población de 25 a 44 años (n=101; 26.2%).

Tabla 14

Distribución de los niveles del Síndrome de Burnout según Sector Laboral

Nivel		Sector	
		Privado	Público
Bajo	F	66	50
	%	17.1%	13.0%
Medio	F	77	38
	%	20.0%	9.9%
Alto	F	110	44
	%	28.6%	11.4%
Total	F	253	132
	%	65.7%	34.3%

La Tabla 14 muestra los niveles de Síndrome de Burnout alcanzados por los participantes según Sector Laboral. Se observa como predominante al Nivel Alto en la población que pertenece al Sector Privado (n=110; 28.6%).

Tabla 15

Distribución de los niveles del Síndrome de Burnout según Carga Familiar

Nivel		Carga Familiar		
		Sin familiares a cargo	Familia nuclear	Familia extensa
Bajo	F	39	40	37
	%	10.1%	10.4%	9.6%
Medio	F	50	32	33
	%	13.0%	8.3%	8.6%
Alto	F	71	41	42
	%	18.4%	10.6%	10.9%
Total	F	160	113	112
	%	41.6%	29.4%	29.1%

La Tabla 15 muestra los niveles de Síndrome de Burnout alcanzados por los participantes según Carga Familiar. Se puede apreciar como predominante al Nivel Alto en la población Sin familiares a cargo (n=71; 18.4%).

- **Satisfacción Laboral**

Tabla 16

Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	154	40.0%
Medio	119	30.9%
Alto	112	29.1%
Total	385	100.0%

La Tabla 16 muestra los niveles de Satisfacción Laboral alcanzados por los participantes. Teniendo al Nivel Bajo como predominante en la población. (n=154; 40.0%).

Tabla 17*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Edad*

Nivel		Edad		
		18 a 24	25 a 44	45 a más
Bajo	F	45	88	21
	%	11.7%	22.9%	5.5%
Medio	F	19	82	18
	%	4.9%	21.3%	4.7%
Alto	F	24	66	22
	%	6.2%	17.1%	5.7%
Total	F	88	236	61
	%	22.9%	61.3%	15.8%

La Tabla 17 muestra los niveles de Satisfacción Laboral alcanzados por los participantes según Edad. Se puede apreciar como predominante al Nivel Bajo en la población de 25 a 44 años (n=88; 22.9%).

Tabla 18*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Sector Laboral*

Nivel		Sector	Sector
		Privado	Público
Bajo	F	96	58
	%	24.9%	15.1%
Medio	F	79	40
	%	20.5%	10.4%
Alto	F	78	34
	%	20.3%	8.8%
Total	F	253	132
	%	65.7%	34.3%

La Tabla 18 muestra los niveles de Satisfacción Laboral alcanzados por los participantes según Sector Laboral. Se observa como predominante al Nivel Bajo en la población que pertenece al Sector Privado (n=96; 24.9%).

Tabla 19

Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Carga Familiar

Nivel		Carga Familiar		
		Sin familiares a cargo	Familia nuclear	Familia extensa
Bajo	F	69	31	54
	%	17.9%	8.1%	14.0%
Medio	F	50	42	27
	%	13.0%	10.9%	7.0%
Alto	F	41	40	31
	%	10.6%	10.4%	8.1%
Total	F	160	113	112
	%	41.6%	29.4%	29.1%

La Tabla 19 muestra los niveles de Satisfacción Laboral alcanzados por los participantes según Carga Familiar. Se puede apreciar como predominante al Nivel Bajo en la población Sin familiares a cargo (n=69; 17.9%).

4.4. Determinación de la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

4.4.1. Prueba de bondad de ajuste

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral. Por lo que se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de realizar el análisis de bondad de ajuste.

Tabla 20

Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para las dimensiones/factores del Maslach Burnout Inventory-General Survey y la Escala Chamba es Chamba

	Dimensión/Factor	k_s	p
	Agotamiento Emocional	1.459	0.028
Síndrome de Burnout	Cinismo	1.937	0.001
	Eficacia Profesional	1.976	0.001
Total		1.562	0.015
Satisfacción Laboral	Sentirse bien en el trabajo	2.592	0.000
	Un buen lugar para trabajar	1.877	0.002
Total		1.494	0.023

En la Tabla 20 se puede apreciar que, los valores obtenidos para Síndrome de Burnout el k_s fue 1.562 y $p= 0.001$, los cuales refieren que los datos no se ajustan a la curva de normalidad. Para Satisfacción Laboral, el valor de k_s fue 1.494 y $p= 0.023$, con lo que tampoco se ajusta a la curva de normalidad. De esta manera, para ambas variables se harán uso de pruebas no paramétricas dentro de la investigación.

4.4.2. Relación de las variables de estudio

Tabla 21

Coefficiente de correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

			Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	r	1	-0.435
		p		0.000
	Satisfacción Laboral	r	-0.435	1
		p	0.000	

En la Tabla 21 se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, donde se muestra una relación moderada y negativa entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

4.4.3. Determinación de las diferencias significativas

- **Síndrome de Burnout**

Tabla 22

Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Síndrome de Burnout y Edad

Variable	Edad	Rango promedio	p
Síndrome de Burnout	18 a 24	214.49	0.000
	25 a 44	198.56	
	45 a más	140.50	

En la Tabla 22 se muestra la prueba de contraste para varias muestras independientes Kruskal-Wallis entre la variable Síndrome de Burnout y Edad, obteniendo un nivel de significancia de 0.000, evidenciando diferencias significativas.

Tabla 23

Prueba de contraste para muestras independientes U de Mann-Whitney para buscar diferencias significativas de la variable Síndrome de Burnout y Sector Laboral

Variable	Sector Laboral	Rango promedio	U	<i>p</i>
Síndrome de Burnout	Privado	204.51	13786.000	0.005
	Público	170.94		

La Tabla 23 muestra la prueba de contraste para dos muestras independientes U de Mann-Whitney aplicado a la variable Síndrome de Burnout y Sector Laboral, donde se obtiene un nivel de significancia de 0.005, lo que evidencia diferencias significativas.

Tabla 24

Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Síndrome de Burnout y Carga Familiar

Variable	Carga Familiar	Rango promedio	<i>p</i>
Síndrome de Burnout	Sin familiares a cargo	209.47	0.050
	Familia nuclear	181.08	
	Familia extensa	181.50	

En la Tabla 24 se muestra la prueba de contraste para varias muestras independientes Kruskal-Wallis entre la variable Síndrome de Burnout y Carga Familiar, obteniendo un nivel de significancia de 0.050, lo que evidencia que no hay diferencias significativas.

- **Satisfacción Laboral**

Tabla 25

Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral y Edad

Variable	Edad	Rango promedio	p
Satisfacción Laboral	18 a 24	174.14	0.144
	25 a 44	196.10	
	45 a más	208.22	

En la Tabla 25 se muestra la prueba de contraste para varias muestras independientes Kruskal-Wallis entre la variable Satisfacción Laboral y Edad, obteniendo un nivel de significancia de 0.144, lo que evidencia que no hay diferencias significativas.

Tabla 26

Prueba de contraste para muestras independientes U de Mann-Whitney para buscar diferencias significativas de la variable Satisfacción Laboral y Sector Laboral

Variable	Sector Laboral	Rango promedio	U	p
Satisfacción Laboral	Privado	201.82	14466.000	0.031
	Público	176.09		

La Tabla 26 muestra la prueba de contraste para dos muestras independientes U de Mann-Whitney aplicado a la variable Satisfacción Laboral y Sector Laboral, donde se obtiene un nivel de significancia de 0.031, lo que evidencia diferencias significativas.

Tabla 27

Prueba de contraste Kruskal-Wallis para hallar diferencias entre las puntuaciones de la variable Satisfacción Laboral y Carga Familiar

Variable	Carga Familiar	Rango promedio	<i>p</i>
Satisfacción Laboral	Sin familiares a cargo	186.96	0.026
	Familia nuclear	216.09	
	Familia extensa	178.33	

En la Tabla 27 se muestra la prueba de contraste para varias muestras independientes Kruskal-Wallis entre la variable Satisfacción Laboral y Carga Familiar, obteniendo un nivel de significancia de 0.026, evidenciando diferencias significativas.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación expone la realidad sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto en Lima Metropolitana, el interés radica en los altos niveles de estrés registrados en la población peruana donde se tenía como una de las principales razones a las largas sesiones de trabajo que realizaban desde el hogar, así también de las nuevas exigencias tanto personales como profesionales a las que fueron expuestas los empleados a raíz de los cambios generados por la pandemia. De esta manera, el objetivo principal fue determinar la relación que existía entre las variables de estudio.

Respecto a la validación de los instrumentos, para el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) se realizó el análisis de consistencia interna por cada dimensión, obteniendo para la dimensión agotamiento emocional un índice de Alfa de Cronbach de 0.923, para eficacia profesional un valor de 0.812 y para cinismo un índice de 0.798; valores que reflejan una alta confiabilidad coincidiendo con la investigación realizada por Fernández et al. (2015), cuyo estudio también respalda lo hallado en el análisis de ítem/dimensión donde se encontraron correlaciones muy altas, altas y moderadas ($0.533 \leq r \leq 0.909$; $p= 0.000$).

Dentro del análisis de dimensión/test del MBI-GS se observó una correlación alta ($r= 0.630$) entre las dimensiones agotamiento emocional y cinismo, esto debido a que ambas dimensiones hacen referencia al estado de cansancio y desvalorización de los trabajadores. En contra parte, se halló una correlación baja ($r= 0.241$) y muy baja ($r= 0.058$), al relacionar eficacia profesional con cinismo y agotamiento emocional respectivamente, esto se debería a que la dimensión eficacia profesional se define como las

creencias del trabajador sobre su habilidad y su realización personal. En ambos análisis se refleja lo descrito conceptualmente por Martínez (2018).

Para la validación de la Escala Chamba es Chamba, se obtuvo a través del análisis de consistencia interna un Alfa de Cronbach de 0.748 para el total, encontrando similitud a lo hallado por Calixto (2019), quien obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.793, representando una correlación alta, haciendo confiable el instrumento. Sobre su validez ítem/test, se observaron correlaciones moderadas en el análisis con valores altamente significativos ($0.403 \leq r \leq 0.587$; $p= 0.000$) coincidiendo con lo expuesto por Dioses (2017), seguido de la validez ítem/factor donde se hallaron correlaciones moderadas y altas ($0.432 \leq r \leq 0.703$; $p= 0.000$).

Al realizar los análisis descriptivos de las variables, se logró identificar el mayor índice de evaluados con un nivel alto de síndrome de burnout en un 40% de la muestra, y según las variables de control se observa de manera predominante también el nivel alto en los empleados de 25 a 44 años (26.2%), del sector privado (28.6%) y sin familiares a cargo(18.4%), este resultado se respalda con lo presentado por Rimachi y Ugaz (2021), cuya investigación contaba con participantes que se encontraban bajo la modalidad de trabajo remoto en Lima, donde se halló también un nivel alto de síndrome de burnout en un 62.7% de su muestra, estos hallazgos se encontrarían relacionados a las largas sesiones de trabajo que ahora deben realizar los empleados, así como el esfuerzo por adaptarse a la modalidad remota y responder de manera adecuada ante las nuevas exigencias laborales.

En lo relacionado con las hipótesis específicas, se planteó que para el síndrome de burnout existen diferencias significativas según edad, sector laboral y carga familiar. En donde se halló diferencias significativas en el síndrome de burnout según edad ($p=0.000$),

esto se puede explicar con lo planteado por Rodríguez y Sánchez (2018) quienes señalan que los más jóvenes al recién insertarse al mundo laboral suelen ser más entusiastas, pero al ir enfrentando situaciones adversas comenzarían a ser más propensos de presentar síndrome de burnout, mientras que al tener mayor edad probablemente se encuentren con una estabilidad personal y laboral, ya que estarían percibiendo sus objetivos logrados.

Así también, se encontraron diferencias significativas en el síndrome de burnout según sector laboral ($p=0.005$), esto se debería a que el sector público y privado cuentan con regímenes laborales distintos, pudiendo diferenciarse por su estructura organizacional, estabilidad en el puesto de trabajo, horarios o salario. Esto determinaría el entorno al cual el empleado estaría expuesto pudiendo encontrar factores estresores. En contraparte, no se halló diferencias significativas en el síndrome de burnout según carga familiar ($p=0.050$), lo que supone que el hecho de tener o no familiares a cargo, no determinará el nivel de síndrome de burnout en los participantes.

De igual manera se analizó a la variable satisfacción laboral, encontrando el mayor índice de evaluados dentro del nivel bajo alcanzando el 40% de la muestra, y según las variables de control se identificó de manera predominante también un nivel bajo en los empleados de 25 a 44 años (22.9%), del sector privado (24.9%) y sin familiares a cargo (17.9%). Este resultado difiere a lo descrito por Romero (2017) donde halló un nivel alto de satisfacción laboral en 68% de agentes policiales de una dirección de investigación en Lima. Esta diferencia se podría explicar considerando que la muestra de la presente investigación realiza trabajo remoto, de manera que sus condiciones laborales y las funciones que ahora realizan deben ser adaptadas al medio virtual y convivir con el entorno de su hogar.

Sobre la satisfacción laboral se planteó que existen diferencias significativas según edad, sector laboral y carga familiar. En donde, no se halló diferencias significativas en la satisfacción laboral según edad ($p=0.144$), planteando que esta variable no sería determinante en los niveles de satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto, de esta manera difiere con Rivera (2018) quien señala que a medida que los trabajadores tienen más edad, la probabilidad de estar satisfecho en el trabajo disminuye.

Mientras que sí se halló diferencias significativas de satisfacción laboral según sector laboral ($p=0.031$) y carga familiar ($p=0.026$), que coincide con Rivera (2018) quien explica que en los trabajadores del sector público disminuye su nivel de satisfacción a diferencia de los del sector privado, esto podría deberse a que las instituciones públicas no cuentan con las mismas herramientas para virtualizar sus procesos de manera que podría dificultar el desarrollo de las actividades de los empleados; y también señala que los trabajadores con más personas a su cargo disminuyen su nivel de satisfacción, lo que se explicaría debido a que su dimensión profesional y familiar deben coexistir en el mismo entorno generando mayores exigencias a los empleados.

Acerca del objetivo general, se determinó que sí existe una relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral. Para el análisis se empleó la correlación de Spearman (rho) ($r= -0.435$; $p= 0.000$), explicando una relación moderada y negativa, es decir a mayor síndrome de burnout se presenta menor satisfacción laboral en empleados que realizan trabajo remoto. Esto apoya a lo investigado por Dioses (2017) quién halló una relación de tipo inversa y en un nivel moderado entre ambas variables. El nivel alto del síndrome de burnout, expresado por el agotamiento físico y mental, podría explicarse como la respuesta de los empleados a los diferentes factores estresores a los que fueron expuestos bajo la

nueva modalidad de trabajo remoto. Este estado de agotamiento los llevará a evaluar que no han logrado cumplir con los objetivos laborales que tenían, de manera que se obtiene un nivel bajo de satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral se encuentran relacionadas de forma negativa y moderada ($r = -0.435$; $p = 0.000$).
- El Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) cumple con niveles adecuados de confiabilidad y validez para la medición de síndrome de burnout.
- La Escala Chamba es Chamba cumple con niveles adecuados de confiabilidad y validez para la medición de satisfacción laboral.
- Para la variable síndrome de burnout predomina el nivel alto (40%) en la muestra y según variable de control se presenta de manera predominante el nivel alto tanto en los empleados de 25 a 44 años (26.2%), del sector privado (28.6%) y sin familiares a cargo (18.4%).
- Para la variable satisfacción laboral predomina el nivel bajo (40 %) y según variable de control se presenta de manera predominante el nivel bajo tanto en los empleados de 25 a 44 años (22.9%), del sector privado (24.9%) y sin familiares a cargo (17.9%).
- Existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de burnout según edad ($p = 0.000$), sector laboral ($p = 0.005$) pero no se hallaron diferencias significativas según carga familiar ($p = 0.050$)
- No existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral según edad ($p = 0.144$), pero sí se hallaron diferencias significativas según sector laboral ($p = 0.031$) y carga familiar ($p = 0.026$).

VII. RECOMENDACIONES

- Promover el estudio de las variables en poblaciones similares para aumentar el conocimiento en nivel teórico y práctico de los trabajadores peruanos.
- Incrementar el tamaño de la muestra en futuras investigaciones, a fin de poder generalizar los resultados encontrados.
- Construir y validar instrumentos que midan estas variables considerando aspectos sociodemográficos y laborales actuales de la población peruana.
- Considerar los resultados hallados para promover futuras investigaciones y generar mejores prácticas laborales.

VIII. REFERENCIAS

- Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud. Ayacucho, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calixto, E. (2019). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de restaurantes de Lima Metropolitana* [Tesis de bachiller, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5507/CALIXTO_M E.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrillo, J. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo%20B%c3%a9jar%2c%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carlin, M. y Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Dioses, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017* [Tesis de

licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3239/Dioses_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, Y. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio de la Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/575/1/ESCOBAR%20ZIRENA%20YESSY%20VANESSA.pdf>

Fernández, M., Merino, C. y Guimet, M. (2015). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de docentes de Lima, Perú. En D. Jauregui, R. León y M. Rodríguez (Eds.). *Libro de homenaje al doctor Reynaldo Alarcón* (pp.371-391). Universidad Ricardo Palma. https://www.researchgate.net/publication/299461485_Propiedades_psicometricas_del_Maslach_Burnout_Inventory_-_General_Survey_en_una_muestra_de_docentes_de_Lima_Peru

Gavilanes-Gavilanes, J. y Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Psicodebate*, 20(2), 7-19. <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/1875/3320>

Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, (1), 19-33.

https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_p_or_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed). McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Informe Técnico de Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana* (Informe n° 01). <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-mercado-laboral-oct-nov-dic-2020.pdf>

Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134. <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>

La Madrid, L. (2017). *Satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3311/La%20Madrid_PLC.pdf?seqseque=1&isAllowed=y

Manrique, S. (2020). *Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio de la Universidad Católica San Pablo.

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16515/1/MANRIQUE_GALDOS_SER_BUR.pdf

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 13(112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Martínez, J. (2018). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25592/Martinez_SJG.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Montenegro, K. (2018). *Engagement, satisfacción laboral y síndrome de burnout en fiscales de la provincia de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32085/montenegro_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Redacción Gestión. (25 de julio de 2020). Gobierno evalúa extender trabajo remoto hasta por lo menos fin de año debido al COVID-19. *Gestión*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/coronavirus-peru-mtpe-martin->

ruggiero-gobierno-evalua-extender-trabajo-remoto-hasta-por-lo-menos-fin-de-ano-debido-al-covid-19-nndc-noticia/?ref=gesr

- Rimachi, M. y Ugaz, I. (2021). *Síndrome de Burnout en psicólogos bajo la modalidad trabajo remoto en Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66126/Rimachi_DM-Ugaz_AIV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, E. y Sánchez, M. (2018). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419. <https://revistas.um.es/rie/article/view/282661/231331>
- Romero, P. (2017). *Satisfacción laboral y satisfacción marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3370/Romero_SPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa*. DANAGA.
https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf

Ruvalcaba, J., Selva, C. y Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En O. Maza. (Ed.). *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México* (pp. 113-128). Universidad Autónoma de Aguascalientes.
https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

Trabajo remoto hasta el 2021: Essalud te da estos consejos para controlar el estrés y la ansiedad (11 de noviembre de 2020). *El Peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/107532-trabajo-remoto-hasta-el-2021-essalud-te-da-estos-consejos-para-controlar-el-estres-y-la-ansiedad?fbclid=IwAR1bTlTmTpB5c5YKWCYrm1MtdAheXRS0uR28eCuTl542G5mspbHJ5eGkCGM>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., y Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud i Ciencia*, 23(4), 325-331.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>

Yamamoto, J. (2012). El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp->

content/uploads/sites/207/2008/10/indice_chamba_1_0__manual_de_aplicacion_v1_0.pdf

Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de opinión*, 4(6), 14-25.
https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_jorge_yamamoto.pdf

IX. ANEXOS**ANEXO A****Ficha sociodemográfica**

1. Edad: ____ años
2. Sexo: Femenino ____ Masculino ____
3. Número de hijos (en caso de no tener, colocar 0): ____
4. Grupo familiar a cargo (familiares que dependen económicamente de usted):
 - () Familia nuclear (Hijos y/o pareja)
 - () Familia extensa (Padres, abuelos, hermanos)
 - () Sin familiares a cargo
5. Según su percepción, cuántas horas en promedio trabaja al día: ____
6. ¿Cuántos días a la semana realiza trabajo remoto?
 - () 5 días
 - () 6 días
 - () 7 días
 - () Otros (indicar cantidad)
7. Años de vida laboral total (considere desde su primera experiencia laboral formal):
 - () Menor a 1 año
 - () De 1 a 3 años
 - () Más de 3 años
8. ¿En qué sector trabaja?: Sector Público ____ Sector Privado ____

ANEXO B

Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

MBI - GS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo							
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral							
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí							
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6. Me siento acabado por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace							
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo							
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo							
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo							
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo							
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo							
13. Solo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado							
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo							
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo							
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas							

ANEXO C

Escala Chamba es Chamba

En esta primera parte de preguntas, **NO LE PREGUNTAMOS SOBRE SU TRABAJO ACTUAL**. Queremos que piense cómo es un **TRABAJO IDEAL** para usted, cómo sería un trabajo en donde usted se sienta feliz.

Marque la opción que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

Para mí es importante que el trabajo ideal, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita:

Preguntas	Nada Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante
1. Tener una buena salud				

Para mí es importante que el trabajo ideal me ayude:

Preguntas	Nada Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante
2. A que yo sienta que salgo adelante				

Para mí es importante que en el trabajo ideal:

Preguntas	Nada Importante	Algo Importante	Importante	Muy Importante
3. Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta				
4. En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo				
5. Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien				
6. Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito				
7. Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente				

Ahora, por favor piense en SU TRABAJO ACTUAL. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA.

Marque la opción que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

Mi trabajo actual me permite:

Preguntas	Nada	Poco	Regular	Bastante
8. Tener una buena salud				

Mi trabajo actual me ayuda:

Preguntas	Nada	Poco	Regular	Bastante
9. A que yo sienta que salgo adelante				

En mi trabajo actual:

Preguntas	Nada	Poco	Regular	Bastante
10. Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta				
11. En general, existe una buena relación entre los compañeros de trabajo				
12. Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien				
13. Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito				
14. Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente				