

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la
Municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024**
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Marko Antonio Silva Mendoza

ASESOR

Rafael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2025

**El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores
de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024**

PRESENTADA POR

Marko Antonio Silva Mendoza

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Julio Mario Bances Anteparra

PRESIDENTE

Carlos Daniel Garcia Toro

SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova

VOCAL

El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	ojs.journalsdg.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.investigarmqr.com Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Revisión de literatura	8
Materiales y métodos.....	12
Resultados y discusión.....	13
Conclusiones.....	18
Recomendaciones	18
Referencias	20
Anexos.....	23

Resumen

Esta investigación pudo determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Moyobamba. El estudio fue cuantitativo de diseño no experimental y de alcance correccional. Respecto a la población, los funcionarios de la municipalidad fueron los participantes siendo de 214. La información fue recolectada mediante dos cuestionarios: el MBI y la escala de Chiang. Los hallazgos revelaron una correlación positiva de nivel muy bajo entre ambas variables, lo cual sugiere que aspectos como la realización personal pueden ayudar a mitigar parte del impacto negativo del burnout. Además, se observó que dos de las dimensiones del burnout se relacionan inversamente con la satisfacción laboral, mientras que la faltante muestra una correlación positiva, sugiriendo que cuando los colaboradores sienten un mayor sentido de logro y eficacia en su trabajo, su satisfacción laboral se ve fortalecida.

Palabras clave: síndrome de burnout, satisfacción laboral, colaboradores

Abstract

This research determined the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in Moyobamba employees. The study was quantitative, non-experimental in design and correctional in scope. Regarding the population, municipal officials were the participants, numbering 214. The information was collected through two questionnaires: the MBI and the Chiang scale. The findings revealed a very weak relationship between both variables, which suggests that aspects such as personal fulfillment can help mitigate part of the negative impact of burnout. Furthermore, it was observed that two of the dimensions of burnout are inversely related to job satisfaction, while the missing one shows a positive correlation, suggesting that when employees feel a greater sense of achievement and effectiveness in their work, their job satisfaction is reduced. strengthened.

Keywords: burnout syndrome, job satisfaction, employees

Introducción

A lo largo de los años, las empresas han cambiado constantemente; sin embargo, un elemento que permanece invariable es el pilar fundamental de las compañías: los colaboradores; la comodidad del personal y su compromiso con las organizaciones han adquirido una relevancia crucial para el rendimiento y eficacia de las empresas modernas; en los años recientes, se ha notado a colaboradores más motivados cuando el entorno laboral es agradable, por lo que la productividad y el crecimiento de las organizaciones tienden a aumentar (Mendoza et al., 2022). En los últimos años, muchas empresas han cambiado su enfoque para priorizar la comodidad y el desarrollo de sus colaboradores. Atrás quedó la visión en la que solo importaba cumplir con la clientela y aumentar las ventas (Parrales et al., 2022). Sin embargo, aunque hoy en día existen más ideas innovadoras para confortar al personal en el trabajo, persisten desafíos significativos, como el síndrome de burnout, una dificultad que sigue dando mucho de qué hablar en la sociedad debido a sus repercusiones negativas (Parrales et al., 2024).

En el contexto internacional, el burnout es una realidad que no conoce fronteras, afectando a trabajadores de todo el mundo. A principios del siglo XXI, la OMS lo contempló oficialmente como un peligro, dado que no solo impacta la salud mental, sino que, en situaciones extremas, podría afectar la salud. (Linares & Guedez, 2021). Este interés ha crecido en los últimos años, diferentes autores han explorado y se han enfocado en esta problemática, analizando cómo afecta distintos ambientes laborales, donde es común observar altos niveles de despersonalización, disminución en la realización personal y cansancio emocional, característicos del burnout (Barreto & Salazar, 2021).

En el Perú, la problemática del burnout se hace sentir con fuerza. De acuerdo con un estudio reciente de Ernst & Young, describen que solo el 21% de organizaciones peruanas disponen de los recursos tecnológicos para iniciar una transformación digital. Además, un 58% carece de una unidad de innovación o de personal especializado para abordar estos retos, lo que limita en muchas ocasiones al personal. En cuanto al burnout, se identificó dos principales factores de riesgo: individuales y sociales. En el aspecto individual, destacan el entusiasmo inicial que puede llevar al agotamiento, las bajas remuneraciones y el uso inadecuado de los recursos. En el ámbito social, las relaciones laborales y personales cumplen un rol fundamental, incluyendo el apoyo familiar, de amigos y de otros vínculos (Pacheco et al., 2023). La acumulación de tareas y la carga excesiva que enfrentan muchos colaboradores en Perú, a menudo sin los recursos necesarios, agravan este impacto y hacen que el burnout sea una realidad cotidiana para muchos (Salazar et al., 2021).

De manera similar, la municipalidad de Moyobamba enfrenta una serie de problemas que podrían propiciar en sus colaboradores tales como el burnout. Destacan la falta de recompensas y reconocimientos, salarios bajos, la escasa orientación y apoyo de los superiores. A esto se suman la tecnología obsoleta y las instalaciones inadecuadas, que representan obstáculos importantes para el desarrollo laboral. El estrés aumenta con las largas jornadas y la falta de lesividad en los horarios, lo que intensifica la presión sobre los funcionarios. La carencia de un entorno de apoyo sólido, tanto en el trabajo como fuera de él, genera un ambiente desfavorable para el bienestar. En conjunto, estos elementos crean un contexto que favorecen el agotamiento y el desgaste emocional de los colaboradores en la institución. Un estudio realizado por Silva et al. (2021) en Moyobamba identificó elementos del burnout en docentes de la localidad, destacando el agotamiento emocional, una reducción de la empatía y un deterioro progresivo, tanto personal como profesional. Estos factores contribuyen significativamente al desarrollo del burnout. Hasta el momento, existen escasas investigaciones que demuestren cómo las entidades gubernamentales en Moyobamba abordan el burnout como un problema que afecta a sus colaboradores. Las estructuras actuales, no contemplan un sistema de apoyo suficiente para los trabajadores a nivel gubernamental, especialmente en entidades como la Municipalidad de Moyobamba. Tampoco se considera de manera adecuada el bienestar organizacional ni su conexión con la satisfacción laboral, lo que deja a muchos empleados enfrentándose solos a esta difícil realidad. Por lo recientemente señalado, se llevó a formular la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024?

El estudio se justifica, porque aporta al conocimiento de las variables, centrándose en la Municipalidad de Moyobamba. Analizar el burnout en un entorno gubernamental de una provincia menos estudiada, como Moyobamba, aporta un fundamento valioso para el campo para estudios venideros. Al aplicar una herramienta utilizada en otros contextos para evaluar el burnout en un entorno público, el estudio permite captar de manera más innovadora la realidad de los colaboradores en una municipalidad de nivel local. El sector público, especialmente en aquellas de menor rango como la institución antes mencionada, no suele prestarse suficiente atención al bienestar mental de los trabajadores. Los hallazgos de este estudio ofrecerán datos empíricos que enriquecerán la comprensión y relación, abriendo la puerta a futuras investigaciones en donde prioricen el cuidado a los colaboradores en diferentes contextos.

El objetivo general de la investigación es determinar relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024, de igual manera se establecieron los objetivos específicos: estimar la relación del cansancio

emocional, despersonalización y realización personal con la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.

Revisión de literatura

En Chile, un estudio reciente exploró el síndrome de burnout, Dentro de los hallazgos mostraron escalas bajas de agotamiento emocional en un 45%, baja despersonalización en otro 45% y una realización personal reducida en el 35% de los participantes (Méndez et al., 2023). De forma similar, en el Banco de Guayaquil se midió la satisfacción laboral. Los hallazgos evidenciaron que los colaboradores perciben altos niveles de satisfacción y motivación, así como una estructura laboral organizada y características positivas, tanto a nivel personal como laboral, con un promedio general de satisfacción del 88.8% (Andrade & Guaraca, 2023). Por otro lado, en un hospital otro estudio se enfocó en la satisfacción laboral. Las evidencias indicaron factores que contribuyeron a la satisfacción. Aunque el personal expresó satisfacción general, se destaca profundizar en otros factores que podrían influir en el desempeño a largo plazo (Bautista et al., 2023).

Una investigación realizada evaluó las variables estudiadas en maestros de una casa de estudios superior. Los resultados mostraron un nivel medio, y el burnout se presentó en niveles leves a moderados, influido por diferentes factores como, el puesto, género y la tenencia de un segundo empleo (Castañeda & Sánchez, 2022). Otro estudio exploró el burnout y sus características en enfermos que atendieron pacientes con COVID-19. Se encontró que el 61.6% de los enfermeros experimentan burnout, con el agotamiento emocional como el síntoma más común (Santos et al., 2023). Además, se realizó una investigación sobre el burnout y el engagement en estudiantes. Los hallazgos indicaron que los jóvenes de 18 a 23 años son más propensos al burnout, aunque en niveles bajos, debido a su baja autoeficacia académica (Avellán et al., 2022).

Un estudio sobre el riesgo de burnout en médicos. Los hallazgos demostraron que un 16.5% de participantes exponía un alto riesgo de burnout, siendo los médicos jóvenes quienes enfrentan el riesgo más elevado (Polacov et al., 2021). Otro estudio investigó la relación las variables en cuestión durante la pandemia. Los hallazgos mostraron una correlación inversa, donde satisfacción actuó de manera protectora contra el burnout, mitigando sus efectos (Salazar et al., 2021). Una investigación examinó el burnout en trabajadores sociales en servidores públicos de salud de Galicia, se encontró altos niveles de agotamiento, especialmente en la dimensión de cansancio emocional (González et al., 2020). Una exploración analizó a las sanitarias, hallando que la mayoría de participantes presentaba el burnout de manera moderada, con bajo agotamiento y una escasa despersonalización (Montoya et al., 2020).

En Perú se analizó la correlación en médicos serumistas. Se mostraron que un poco menos de la mitad de la muestra presentaba burnout, además, se estableció una relación inversa entre ambas variables (Núñez & Colina, 2024). Otra investigación analizó la satisfacción de empresas textiles, revelando un nivel medio de satisfacción. Esto sugiere que los trabajadores no logran desarrollar todo su potencial, lo que limita el rendimiento de este tipo de empresas (Díaz et al., 2023). Asimismo, una investigación entre satisfacción laboral y burnout encontró una correlación inversa. El 31.5% de los participantes experimentaron agotamiento emocional, mientras que el 90.2% reportaron satisfacción laboral (Reyes & Reluz, 2023).

Una investigación examinó la satisfacción y burnout, encontrando bajos niveles de motivación e interés laboral junto con un elevado cansancio emocional, también, se resalta la importancia de considerar factores protectores como la realización personal que ayuden a combatir este problema en los colaboradores (Silva et al., 2021). Otro estudio, realizado durante la emergencia sanitaria, analizó la satisfacción en un centro de salud, revelando que la motivación y burnout son factores cruciales de la satisfacción según la percepción de los colaboradores (Mendoza et al., 2022). Otra investigación sobre la correlación de satisfacción y burnout mostró una relación inversa significativa entre ambas variables. Se observó un nivel medio de satisfacción y una correlación inversa (Cajo, 2020). Finalmente, un estudio en docentes universitarios reveló que, aunque el burnout en general era bajo, el cansancio emocional fue frecuente, con un 46.3% de los profesores en niveles bajos de agotamiento emocional y un 35.2% en niveles altos (López & Zacarias, 2020).

El burnout ha sido analizado desde diferentes enfoques a lo largo de varios años. Maslach et al. (2001) lo describen como una manifestación al desgaste profesional, marcado de factores en el agotamiento crónico. De manera similar, Halbesleben & Buckley (2004) apoyan esta idea, señalando que este síndrome es una exposición constante en el trabajo.

Maslach & Jackson (1981), quienes fueron pioneros en este campo, identificaron las dimensiones del burnout, que al pasar de los años ha sido constantemente investigadas. Estos componentes siguen siendo fundamentales en colaboradores para su avance profesional.

Durante mucho tiempo, la investigación sobre el burnout ha ido profundizando en la comprensión de este fenómeno Maslach et al. (2001) avanzaron en su estudio al identificar diferentes factores negativos que complican la satisfacción del colaborador. De forma similar, Tonon (2003) también respaldó esta perspectiva, señalando que el burnout es directo y presenta desafíos prolongados del círculo laboral, lo que reafirma su origen en el contexto de trabajo y las condiciones que este impone.

Como resultado de una manifestación emerge el burnout, constante a situaciones de estrés significativas y duraderas. Diversos autores han explicado que este proceso se desarrolla a partir de estresores continuos, desembocando en el síndrome de burnout Polacov et al., (2021) describieron este fenómeno como un proceso en el que los individuos experimentan una pérdida de energía interna, lo que lleva a la aparición de actitudes negativas. Enfatizan que este impacto recae directamente sobre el colaborador, causado principalmente por condiciones laborales. Las dimensiones del síndrome de burnout fueron presentadas por Maslach y Jackson en 1981, siendo reconocidos como precursores en su estudio:

Cansancio emocional: es la primera faceta y presenta el agotamiento psicológico y emocional que siente una persona, especialmente en trabajos que exigen mucha interacción social o emocional (Linares & Guedez, 2021).

Este cansancio no solo reduce la eficiencia y eficacia del trabajo, sino que también puede desencadenar problemas físicos y mentales. Es particularmente común en profesiones con alta responsabilidad emocional (Barreto & Salazar, 2021).

Despersonalización: Ocurre cuando una persona se desvincula emocionalmente de su labor y de quienes lo rodean (Saborío & Hidalgo, 2015).

A menudo, la despersonalización es un factor protector del entorno laboral. Sin embargo, puede resultar peligrosa, y podría perjudicar del servicio que se brinda, afectando de manera personal y organizacional (Yslado et al., 2019).

Realización personal: valora el sentido y logro en el entorno de trabajo. En un estado ideal, una persona siente una elevada eficacia, satisfacción y compromiso a su labor y su organización (Párraga et al., 2018).

Los bajos niveles de realización de una persona pueden llevar a sentimientos de incompetencia y falta de eficacia en el trabajo (Parrales et al., 2024).

La satisfacción laboral hace referencia a grupo de sensaciones y actitudes en donde los colaboradores sienten hacia su labor, siendo un reflejo muy importante de su estado emocional y psicológico (Pacheco et al., 2023). También, se le atribuye en muchas ocasiones a las diferentes experiencias en el entorno de trabajo que se presentan (Parrales et al. 2022). Se crea a través del diagnóstico del trabajo y el ambiente laboral, en donde se considera las recompensas y expectativas que el trabajador puede percibir (Diaz et al. 2023). Este sentimiento, específicamente se manifiesta cuando los colaboradores se sienten mejor valorados y encuentran un ambiente laboral adecuado en donde puedan cumplir sus funciones correctamente, lo cual genera una influencia positiva en su rendimiento y compromiso con las organizaciones (Tocas, 2024). Una satisfacción positiva está potencialmente ligada a diferentes

beneficios tanto el colaborador y la empresa, esto se refleja en el compromiso y responsabilidad hacia la empresa (Yslado et al., 2019).

Para trabajar satisfacción laboral, se ha orientado bajo el modelo teórico de Chiang et al. (2008) quienes señala los indicadores de la variable:

Satisfacción por el trabajo en general: se destaca a la percepción total que los empleados tienen hacia su lugar de trabajo, está asociado al bienestar y rendimiento que tienen los colaboradores gracias a resultados importantes que puedan obtener tanto personal como profesional (Chiang et al., 2018).

Se considera como una visión que los empleados tienen respecto a su trabajo, generalmente basada en como perciben los espacios y condiciones en donde realizan sus funciones (Andrade & Guaraca, 2023).

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo: es fundamental en organizaciones, puesto que, refleja cómo los empleados perciben su entorno físico en donde desempeñan sus obligaciones, un ambiente en donde no se cumplan con los principios de este indicador puede generar diversos problemas afectando lo ofrecido (Salazar et al., 2021).

Además, se comprende como la percepción y la aceptación positiva que los empleados tienen hacia su lugar de espacios físicos y espaciales en donde realizan sus diferentes tareas a lo largo del día (Bautista et al., 2023).

Satisfacción con la forma en la que se realiza el trabajo: refleja el sentimiento del personal hacia sus diferentes tareas asignadas según los distintos factores que lo abordan durante su ejecución, como la complejidad y disponibilidad de recursos (Chiang et al., 2018).

Se suele percibir las tareas como valiosas significativas cuando los colaboradores se sienten satisfechos con lo que hacen, lo que puede fortificar el compromiso y vínculo con la empresa (Núñez & Colina, 2024).

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo: la forma en cómo se valora y se sienten los colaboradores respecto al avance profesional dentro de la organización destaca este indicador, el desarrollo profesional juega un rol importante, ya que no solo impacta en el crecimiento profesional de los colaboradores, sino que también ayuda a su realización en el trabajo y sentido de logro (Assunção et al., 2015)

Satisfacción de subordinado y supervisor: se refiere en cómo los colaboradores valoran su relación con los supervisores directos tanto dentro de la organización y fuera de esta (Reyes & Reluz, 2023).

La relación saludable entre ambos lados eleva la moral y el ambiente de trabajo, además, puede impulsar la eficiencia y la productividad ofreciendo un mejor servicio para los clientes (Castañeda & Sánchez, 2022).

Satisfacción con la remuneración: refleja en cómo los empleados valoran su compensación financiera, y si sienten que es justa y acorde a su desempeño y responsabilidades (Cajo, 2020).

La remuneración no solo depende de la cantidad que se recibe, si no de otros aspectos importantes como el esfuerzo, lo que ganan sus compañeros y las condiciones del mercado laboral (Yslado et al., 2019).

Materiales y métodos

La investigación siguió un enfoque cuantitativo, centrándose en la obtención de datos numéricos y análisis correspondiente. También, fue tipo básico, ya que se basó en teorías para recolectar información y expandir el conocimiento sobre la relación de las variables. Por tanto, fue una investigación no experimental, en donde en su contexto natural pudo observarse las variables, sin intervenir en los elementos de estudio. También fue de corte transversal, de manera que instrumento se aplicó una sola vez, y tuvo un alcance correlacional (Hernández et al., 1991).

Se incluyó a los colaboradores de la Municipalidad de Moyobamba como población. También, 214 fue la representación de la muestra y se usó el muestreo aleatorio simple, asegurando un enfoque equitativo y representativo ya que cada participante tuvo las mismas probabilidades de ser elegido.

Se emplearon dos cuestionarios estandarizados. El primer instrumento contó con 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio emocional. Cada una se evaluó mediante Likert, lo que permitió obtener una medida que refleja los niveles de burnout de cada participante. Por otro lado, el segundo instrumento adaptado específicamente para el contexto de la municipalidad fue usada en esta investigación. Este cuestionario cuenta con 37 ítems que detallan diferentes aspectos de la satisfacción en el trabajo. Además, durante un determinado periodo de tiempo se recolectó la información, lo que ayudó a obtener resultados más precisos acerca de la relación de las variables en este contexto específico.

Una vez finalizado el diseño del instrumento, con el apoyo de tres expertos en el tema, quienes revisaron cuidadosamente cada pregunta para asegurar que el cuestionario fuera adecuado y relevante para la investigación se hizo una validación. Posteriormente, se ejecutó la prueba piloto, en donde se usó Alfa de Cronbach. Las estadísticas indicaron una confiabilidad

de 0.813 para síndrome de burnout y de 0.963 para satisfacción laboral, lo que demostró que la fiabilidad era óptima para el estudio.

Para recopilar información se utilizó la encuesta y fue dirigida a la población seleccionada. La encuesta fue compartida con los colaboradores de la municipalidad mediante un enlace, con la previa notificación del jefe de recursos humanos, quien había autorizado y estaba al tanto del proceso.

Inmediatamente recopilado los datos, se realizaron los análisis estadísticos utilizando programas especializados como SPSS V27 y Excel. Se aplicó Spearman a fin de establecer la relación. Los resultados del estudio fueron presentados en diversas tablas, permitiendo una visualización más clara de los hallazgos.

Resultados y discusión

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de burnout	,095	214	,000	,922	214	,000
Satisfacción laboral	,086	214	,001	,974	214	,001

Nota: IBM SPSS 27

Al observar que la distribución no es normal y considerando la muestra de encuestados, Se optó por Spearman, un método ideal en situaciones en donde los datos no cumplen con la normalidad y la muestra es amplia, lo cual permite evaluar confiablemente la relación entre las variables sin depender de esa condición. Del mismo modo, el nivel de significancia fue ≤ 0.05 , lo que refuerza la decisión de emplear Spearman para el análisis, asegurando así una adecuada interpretación entre las variables analizadas.

El objetivo general: Determinar relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.

Tabla 2

Correlación del síndrome de burnout y satisfacción laboral

		Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	1,000	,069
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,312
	N	214	214
Satisfacción laboral	Síndrome de burnout	,069	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,312	.
	N	214	214

Nota: IBM SPSS 27

Se encontró una correlación positiva de nivel muy bajo utilizando el coeficiente de Spearman, pues obtuvo un coeficiente de 0.069 (Sig.=0.312>0.01). Esto llevó a rechazar la hipótesis nula, indicando que, aunque hay una leve relación entre el aumento de burnout, no necesariamente signifique una mayor satisfacción laboral en los colaboradores. Este fenómeno podría explicarse considerando la dimensión de realización personal. Aquellos colaboradores que experimentan un sentido de eficacia y logro en su trabajo pueden sentirse satisfechos, incluso si enfrentan agotamiento emocional o despersonalización. En este caso, aunque el burnout suele afectar negativamente en el contexto presentado, la realización personal actúa de manera compensatoria fundamental que coopera a mantener la percepción de satisfacción entre los colaboradores. Estos resultados son coherentes y coinciden con Méndez et al. (2023) y Silva et al. (2021), donde se encontró que dos de las dimensiones eran bajas y que realización personal era alta, sugiriendo que esta dimensión puede proteger contra el impacto negativo del burnout. Igualmente, Salazar et al. (2021), durante la pandemia, hallaron una relación inversa entre burnout y satisfacción laboral, indicado que esta última puede actuar como una barrera contra el burnout cuando se promueve la realización personal. Un estudio de Avellán et al. (2022)) también refuerza esta idea, al mostrar que la autoeficacia y la percepción de logro se relacionan con niveles más bajos del burnout, lo que apoya que la realización personal puede reducir los efectos del burnout. Los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba parecen mantener su satisfacción gracias a un alto nivel de realización personal, incluso si experimentan ciertos aspectos del burnout. Esto sugiere que, en entornos donde la estabilidad laboral y el sentido de contribución social son relevantes, como el sector público, los efectos del burnout pueden ser mitigados. Maslach & Jackson (1981) sustentan que el burnout disminuye la satisfacción laboral, principalmente a través de sus dimensiones cansancio emocional y despersonalización.

Objetivo N°1: Estimar la relación del cansancio emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.

Tabla 3

Correlación del cansancio emocional y satisfacción laboral

			Cansancio emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,122
		Sig. (bilateral)	.	,076
		N	214	214
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,076	.
		N	214	214

Nota: IBM SPSS 27

Como muestra la tabla, existe una correlación negativa muy baja e inversa de -0.122, correspondiente a 0.076 de significancia. A medida que la satisfacción laboral tiende a disminuir, aumenta el cansancio emocional, Esta dimensión, caracterizado por la sobrecarga y agotamiento debido presiones en el trabajo, puede desgastar la motivación de los colaboradores afectado su disfrute en el trabajo. Este desgaste emocional genera una menor participación en las actividades laborales y una percepción reducida del valor de su labor, impactando negativamente la satisfacción laboral general de los funcionarios. Este hallazgo coincide con estudios anteriores. Por ejemplo, Méndez et al. (2023) observaron que agotamiento emocional reducía la motivación y el disfrute en el trabajo, mientras que Bautista et al. (2023) destacó que este desgaste emocional disminuía la implicación y participación en las actividades laborales. Polacov et al. (2021) y Cajo (2020), identificaron que el cansancio emocional impacta negativamente y reducen el interés y la motivación de los empleados. En este contexto, el cansancio emocional no solo disminuye la energía del colaborador, también afecta su capacidad para disfrutar el trabajo que, realizado, esto puede llevar a una percepción del trabajo como menos satisfactorio lo que refuerza la importancia de tomar medidas para prevenir esta dimensión. Linares & Guedez (2021) definen el cansancio emocional, señalando que representa un desgaste emocional que afecta las personas, especialmente en entornos laborales que exigen una interacción social o emocional.

Objetivo N°2: Estimar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024

Tabla 4

Correlación de despersonalización y satisfacción laboral

		Despersonaliza	Satisfacción
		ción	laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	-,009
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,892
	N	214	214
	Satisfacción laboral	-,009	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,892	.
	N	214	214

Nota: IBM SPSS 27

Se identificó una correlación inversa y casi nula de -0.009 entre despersonalización y la satisfacción laboral. Esto sugiere, que los funcionarios que experimentan una mayor despersonalización, se sienten menos satisfechos con su trabajo. La despersonalización, caracterizada por una desconexión emocional en la que se trata a las personas de manera distante y mecánica, puede hacer que los colaboradores tengan la percepción de ser menos valorados lo que ocasione una reducción en su satisfacción. Este hallazgo coincide con investigaciones anteriores como la de Núñez & Colina (2024) que encontraron que los empleados que experimentaban una pérdida de empatía también reportaban menores niveles de satisfacción laboral. De manera similar, Salazar et al. (2021) observaron que quienes presentaban despersonalización se sentían menos satisfechos, especialmente en trabajos con alta demanda emocional. Mendoza et al. (2022), también indicaron que el burnout, particularmente en su dimensión de despersonalización, afecta negativamente tanto la satisfacción como el desempeño. Gonzáles et al. (2020) también indicaron que la despersonalización era una de las dimensiones más comunes del burnout, lo cual provocaba una desconexión emocional que afectaba negativamente su satisfacción laboral. En este contexto, aunque los empleados pueden seguir cumpliendo sus funciones, esta desconexión emocional disminuye su sentido de propósito y de reconocimiento, afectando cómo perciben su importancia y contribución en el lugar de trabajo. De manera similar. Yslado et al. (2019) describen la despersonalización como un mecanismo de defensa ante el estrés del entorno organizacional, advirtiendo que esta respuesta puede ser perjudicial.

Objetivo N°3: Estimar la relación entre realización personal y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.

Tabla 5

Correlación de realización personal y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
Realización personal	Realización personal	Coefficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

Nota: IBM SPSS 27

Se encontró una correlación positiva moderada de 0.410 entre las dos variables en los colaboradores. Es significativa a un nivel de 0.01 (bilateral) y con un valor de significancia de 0.000, sugiere que aquellos colaboradores de la institución que sienten una mayor realización personal en el trabajo también tienden a estar más satisfechos. Esto indica que el sentirse eficaz, capaz de manejar problemas y contribuir de forma positiva en el trabajo, aumenta su percepción general de su entorno. La correlación positiva y significativa resalta que medidas orientadas a fomentar la realización personal, como oportunidades de desarrollo y reconocimiento de logros, podrían ser estrategias efectivas para elevar la satisfacción laboral. Estos resultados subrayan que el crecimiento empleado es fundamental para las organizaciones, creando un ambiente de trabajo más satisfactorio y motivado. Este hallazgo coincide con investigaciones como las de Andrade & Guaraca (2023) y López & Zacarias (2020) en donde encontraron que la realización personal y el reconocimiento de son fundamentales para mejorar la satisfacción, la percepción de eficacia y capacidad para manejar desafíos laborales pueden actuar positivamente en los colaboradores. Asimismo, Castañeda & Sánchez, (2022) destacaron que la realización personal es una barrera preventiva contra el burnout y contribuye a elevar la satisfacción laboral. Santos et al. (2023) también subrayaron el valor del sentido de logro para mantener los niveles altos de satisfacción en trabajos que requieren una alta dedicación emocional. Los resultados de la Municipalidad de Moyobamba muestran que esta dimensión es determinante para la satisfacción laboral de su personal. Diaz et al. (2023) destacaron que la satisfacción laboral de

una entidad está ligada con la opinión de los colaboradores sobre su capacidad para alcanzar sus metas y de prosperar. Los colaboradores con una percepción positiva acerca de las oportunidades de desarrollo dentro de la organización están más satisfechos y comprometidos. Párraga et al. (2018) define la realización personal como una dimensión que mide la competencia y logro en el ambiente laboral; en su nivel más alto, permite que los colaboradores experimenten niveles altos de satisfacción y un fuerte compromiso con sus tareas y la organización

Conclusiones

Se rechaza la hipótesis nula, ya que, aunque la correlación entre burnout y satisfacción laboral fue muy baja, la dimensión de realización personal compensa el impacto del desgaste emocional. Este resultado evidencia que los colaboradores pueden mantener su satisfacción aun frente a síntomas de burnout. Por ello, es fundamental intervenir en estos entornos mediante políticas de apoyo y fortalecimiento del clima organizacional, promoviendo el bienestar y la productividad en el sector público.

Asimismo, el cansancio emocional se presenta como un aspecto crítico del burnout, especialmente en roles con alta carga emocional y constante interacción pública, afectando la motivación y la percepción de satisfacción de los colaboradores. Se acepta la hipótesis nula, al no encontrarse una relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral. Este resultado refuerza la importancia de abordar el desgaste emocional como un elemento clave en la promoción del bienestar y la salud ocupacional dentro de la organización.

Además, la despersonalización resalta la importancia de fortalecer la cohesión del equipo de trabajo, evidenciando que un entorno que promueva interacciones empáticas y conexiones genuinas entre colaboradores ayuda a mitigar sus efectos. Se acepta la hipótesis nula, al no encontrarse una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral lo que indica una correlación inversa casi nula. Por ello, fomentar un ambiente laboral positivo y humano resulta fundamental para preservar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

Finalmente, la realización personal se destaca como un factor clave para impulsar la satisfacción laboral, especialmente en aquellos roles donde se reconocen el logro y la eficacia profesional. Se rechaza la hipótesis nula, al encontrarse una relación positiva y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral. En este sentido, fomentar el crecimiento profesional y valorar los logros individuales fortalece el bienestar de los colaboradores, consolidando una relación positiva y comprometida con su entorno laboral.

Recomendaciones

Implementar un programa de reconocimiento laboral, liderado por Recursos Humanos en coordinación con los supervisores de cada área, que destaque los logros personales y

profesionales de los colaboradores mediante incentivos y oportunidades de desarrollo. Este programa contribuirá a contrarrestar los efectos del burnout y mantener niveles satisfactorios de satisfacción laboral, pese a las demandas propias de sus funciones.

Asimismo, para disminuir el impacto del cansancio emocional en los colaboradores que enfrentan altas cargas de trabajo e interacciones constantes con el público, resultaría beneficioso establecer medidas de bienestar laboral, tales como pausas activas y acceso a servicios de apoyo emocional. Estas acciones permitirán que los trabajadores mantengan su motivación y disposición en el entorno de trabajo.

Por otro lado, sería valioso implementar talleres de cohesión e integración laboral enfocados en temas como la resolución de conflictos, la empatía, comunicación clara y el trabajo en equipo. Estos talleres ayudarían a reducir la despersonalización y a fortalecer el vínculo entre los colaboradores, promoviendo un ambiente donde se potencie la empatía y la conexión emocional, lo cual contribuirá a mejorar la satisfacción y el sentido de pertenencia en el equipo de trabajo.

Finalmente, para fomentar la realización personal, sería beneficioso implementar un programa de formación continua que refuerce competencias y facilite metas individuales. Incluyendo capacitaciones, mentorías y retroalimentación periódica, este programa fortalecería el sentido de eficacia y compromiso, promoviendo una mayor motivación y propósito en el trabajo.

Referencias

- Andrade, W. F. & Guaraca M.P.O (2023). Job satisfaction: case study in the bank of Guayaquil Approaches Magazine 7(25), 98-110. <https://doi.org/10.33996/REVISTAENFOQUES.V7I25.157>
- Assunção V., Carvalho Freitas & Oliveira, M.S. (2015). Satisfação no trabalho e oportunidades de desenvolvimento de carreira entre profissionais. Satisfacción laboral y oportunidades de desarrollo profesional para los profesionales con discapacidad. *Revistas Psicológica; Organizações e Trabalho*, 15(4), 340–351. <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.556>
- Avellán P. J., Márquez & Real G, L. (2022), Burnout and engagement in industrial engineering university students. Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1.821>
- Barreto O. & Salazar B, A.H (2021). Emotional exhaustion in university health students. 23(1), 30-39. <https://doi.org/10.22267/RUS.212301.211>
- Bautista P. A., Juan L, C., J, Reyes, M., Fernanda S. R., Roviroso, P., & Rodríguez R. (2023). Job satisfaction in the nursing staff of a second level hospital *Nursing Horizon*, 34(2), 190-202. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.190-202 .
- Cajo, M (2020). Burnout síndrome and job satisfaction in the nursing professional at the Bélen Hospital. *Epistemia Revista Científica*, 4(1). 27 – 38. <https://doi.org/10.26495/RE.V4I1.1306>.
- Castañeda S, L. & Sánchez M., A. (2022) Job satisfaction and burnout in teaching staff. *Retos*, 12(24). <https://doi.org/10.17163/RET.N24.2022.03>.
- Chiang V, M. M., Botello C. M., Rivera. P.C. & Partido, A. (2008). Organizational climate and job satisfaction in state sector organization. Development, adaption and validation of instruments. *Universam (Talca)*, 23(2), 68-65. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>.
- Chiang V, M. M., Riquelme N, G., Rivas, P, A. (2018) Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución benéfica. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
- Díaz D, J., Cuadros, M. J., Cárdenas T, V. (2023). Job satisfaction: some consideration. *Revista Venezolana de Geencia*, 28 (101), 158 – 170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- González R, R., López C, A., Pastor S, E. & Verde D, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de salud: el caso de los trabajadores sociales de salud. *Enfermería Global*, 19(2), 152-161. <https://doi.org/10.6018/eglobal.382631>

- Halbesleben J. R. & Buckley, M. R. (2004). Burnout en la vida organizacional. 30(6), 859–879.
<https://doi.org/10.1016/J.JM.2004.06.004>
- Hernández S, C., Baptista L, P., & Fernández C, C. (1991). Metodología de la investigación.
- Linares P, G., & Guedez S, Y. (2021) Burnout syndrome invisible disease among health professionals. *Primate Care*. 53(5), <https://doi.org/10.1016/J.APRIM.2021.102017>
- López, C. & Zacarias V. (2020) Burnout syndrome in university teachers while teaching virtual classes.. 11(2), 136-141. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.2.209>.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). La medición del agotamiento experimentado, *Comportamiento organizacional*. 2 (2). <https://doi.org/10.1002/JOB.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Agotamiento laboral, *Revista Annual de Psicología* 52, 397-422.
<https://doi.org/10.1146/ANNUREV.PSYCH.52.1.397/CITE/REFWORKS>
- Méndez C, B., Silva, J, S., & Silva S, J. (2023). Prevalence of burnout syndrome in the emergency department of a chilean hospital, *Latin Science Multidisciplinary Scientific Magazine* 7(2). https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I2.5523
- Mendoza B, E., Bejarano G., Nolasco L, F., & Siu, D. (2022). Determinant of job satisfaction in a health establishment during the state of health emergency. *University Notes* 12(1), 122-134. <https://doi.org/10.17162/AU.V11I5.919>
- Montoya M, S., Peña S, L., Villa E, A., Hernández R, I., & Ocaño M, F. (2020). Burnout syndrome in nursing staff in critical care and hospitalization units, *Global nursing* 19(3), 479 – 506. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.398221>
- Núñez, J. S., & Colina, A. M. (2024). Burnout syndrome in a pandemic and job satisfaction in serum doctors. *Meical Horizon* (24(2)).
<https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2024.V24N2.10>
- Pacheco G. R., Santillán M. S., Barrera & De la Puente, E.R. (2023). Burnout syndrome of business workers in Peru. *Journal of Social Sciences*, 29(3), 470-483.
<https://doi.org/10.31876/RCS.V29I3.40731>
- Párraga M, I., Gónzales H., & Villarín C, A. (2018). Burnout and its relationship with perceived stress and job satisfaction in primary care health professionals in an autonomous community. 11(2), 51-60
- Parrales R., Villao R., & Pisco S, E. (2022). Work motivation as an affective tool for the better development of organizations, *Vol.8, Págs 177-186, 8 (1)*.
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>.

- Parrales P, N., Chillán S., & Macias V. (2024). Burnout syndrome a latent problem in health workers. *MQRintestigate* 8(1), 3329-3339. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.3329-3339>
- Polacov S., Battistini, I., Cravero, B. Aliende, G., E., Maldini S, R., & Gobbi C, A. (2021). Risk of burnout syndrome in medical professionals in the city of Cordoba. *Journal of the faculty of medical sciences.* 78(4). <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.3329-3339>.
- Reyes, P., & Reluz, C. G. (2023). Job satisfaction and burnout in health professionals during the COVID – 19 pandemic, *Ecuadorian Journal of Psychology* 6(16). <https://doi.org/10.33996/REPSI.V6I16.104>
- Saborio M., & Hidalgo M, L. (2015). Burnout syndrome literature review.
- Salazar B, C., Ganga C, F., Muñoz J. M., & Jara H, M. (2021). Job satisfaction and burnout syndrome in the covid-19 pandemic: the case of financial institution in Chile. *Contemporary Dilemmas.* <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2770>
- Santos, F., J., Solorzano M., Pacheco P, L., Collazos M, I., & Vega G, M., (2023) Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería en atención a pacientes, *SANUS Revista de enfermería*, 8(19). <https://doi.org/10.36789/REVSANUS.VII.331>
- Silva, D., Mendoza, N., & Turpo, J, (2021). Job satisfaction and burnout syndrome in teachers during confinement. *Purposes and representations.* 9(3). <https://doi.org/10.20511/PYR2021.V9N3.812>
- Tocas D, L. (2024) Job satisfaction in Peru. In *apunt. cienc, soc* (Vol. 12, Issue 01).
- Yslado M, M., Figueroa N, P., Telmo P, P., Zarzoa M, E., Castro P, L., Flores P, I., & Rojas G, A. (2019) Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Medical Horizon*, 19(4). <https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2019.V19N4.06>

Anexos

ANEXO 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables/Dimensiones/Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024?	Determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.	<p>H0: Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024</p> <p>H1: No existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.</p>	<p>V1: Síndrome de burnout</p> <p>D1: Cansancio emocional</p> <p>I1: Fatiga emocional I2: Desgaste laboral I3: Frustración en el trabajo I4: Agotamiento psicológico</p>	[1-9]	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño: Correlacional</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Estimar la relación del Cansancio emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.</p>	<p>H1: No existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.</p>	<p>D2: Despersonalización</p> <p>I1: Relaciones interpersonales I2: Endurecimiento emocional I3: Culpa en las relaciones</p>	[10-14]	<p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>
	<p>Estimar la relación de la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.</p> <p>Estimar de la realización personal con la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024.</p>		<p>D3: Realización personal</p> <p>I1: Eficacia interpersonal I2: Impacto positivo y motivación I3: Logro y bienestar profesional</p>	[15-22]	

Muestra:	Instrumento	Procedimiento	V2: Satisfacción laboral	
Población: 480 colaboradores de la municipalidad provincial de Moyobamba	Técnica: Encuesta	Inicialmente, se contactó al encargado de recursos humanos, para luego recopilar la información mediante los instrumentos, mismos que luego serán procesados a través de las herramientas estadísticas, para dar respuesta a los objetivos planteados previamente.	I1: Satisfacción por el trabajo en general.	[1-10]
Muestra: 214 colaboradores de la municipalidad de Moyobamba.	Instrumentos: Maslach Burnout Inventory (MBI) y escala de Chiang Vega		I2: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	[11-17]
			I3: Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo	[18-23]
		Procesamiento Análisis de datos: SPSS V27 – Excel Métodos estadísticos: Tablas Rho de Spearman	I4: Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	[24-30]
			I5: Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	[31-34]
			I6: Satisfacción con la remuneración	[35-37]

ANEXO 02: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Síndrome de burnout	Se caracteriza por un agotamiento emocional, marcado por una sensación de distanciamiento emocional y una disminución en la percepción de logro personal resultado del estrés crónico en trabajos con interacción intensa con personas. (Maslach, 1993)	Cansancio emocional	Fatiga emocional	[1,2,3]	
			Desgaste laboral	[4,8]	
			Frustración en el trabajo	[5,6,7]	
			Agotamiento psicológico	[9]	
		Despersonalización	Relaciones interpersonales	[10,11]	
			Endurecimiento emocional	[12,13]	
			Culpa en las relaciones	[14]	
			Realización personal	Eficacia interpersonal	[15,16,19]
				Impacto positivo y motivación	[17,20]
				Logro y bienestar profesional	[18,21,22]

Satisfacción laboral	Es la agrupación de sentimientos y actitudes que los colaboradores tienen respecto a su trabajo y es un indicador crítico del bienestar psicológico y emocional del empleado y se ha vinculado con importantes métricas organizacionales como la productividad, la eficacia y el compromiso laboral (Sánchez et al. 2017).	Unidimensional	Satisfacción por el trabajo en general	[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10]
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	[11,12,13,14,15,16,17]
			Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo	[18,19,20,21,22,23]
			Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	[24,25,26,27,28,29,30]
			Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	[31,32,33,34]
			Satisfacción con la remuneración	[35,36,37]

ANEXO 03: Cuestionario de síndrome de burnout

Instrucciones: Por favor, marque en el recuadro correspondiente según su apreciación, utilizando la siguiente escala de medición:

<i>0 ninguna vez</i>	<i>1 casi nunca</i>	<i>2 algunas veces</i>	<i>3 regularmente</i>	<i>4 bastantes veces</i>	<i>5 casi siempre</i>	<i>6 siempre</i>
----------------------	---------------------	------------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------------	------------------

<u>CUESTIONARIO</u>		
VARIABLE / DIMENSIÓN		
SINDROME DE BURNOUT		
CANSANCIO EMOCIONAL		
1	Mi trabajo me deja exhausto emocionalmente	
2	Al terminar el día laboral, me siento muy agotado	
3	Me levanto por las mañanas sintiendo fatiga ante la idea de otro día de trabajo	
4	Interactuar con muchas personas a lo largo del día me resulta agotador	
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo física y emocionalmente	
6	Experimento frustración en mi entorno laboral	
7	Creo que estoy trabajando más de lo debido.	
8	El trato directo con personas en mi trabajo genera estrés	
9	A veces siento que estoy llegando a mi límite.	
DESPERSONALIZACIÓN		
10	A veces trato a las personas más como objetos que como seres humanos	
11	Desde que comencé a trabajar, me he vuelto más insensible hacía los demás	
12	Me preocupa cómo este trabajo podría estar endureciendo mis emociones	
13	No me afecta tanto lo que les sucede a las personas de mi alrededor	
14	Siento que las personas me responsabilizan por sus problemas	
REALIZACIÓN PERSONAL		
15	Creo que entiendo bien los sentimientos de los demás	

16	Me considero eficaz manejando los problemas de las personas	
17	Siento que mi trabajo tiene un impacto positivo en la vida de otros	
18	A pesar de los retos. Me siento energizado con mi labor	
19	Tengo la capacidad de crear un ambiente agradable con quienes trabajo	
20	Trabajar con otros me deja motivado	
21	He logrado cosas valiosas en mi profesión	
22	Enfrento desafíos en mi trabajo con calma y serenidad	


ANEXO 04: Cuestionario de satisfacción laboral

<i>1 totalmente en desacuerdo</i>	<i>2 bastante en desacuerdo</i>	<i>3 más bien en desacuerdo</i>	<i>4 más bien de acuerdo</i>	<i>5 bastante de acuerdo</i>	<i>6 muy de acuerdo</i>
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------

<u>ITEMS</u>	
VARIABLE / DIMENSIÓN	
SATISFACCIÓN LABORAL	
SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL	
1. Hay una buena relación entre los integrantes y diferentes áreas en la organización	
2. Se promueve un ambiente de ayuda y colaboración en la comunicación dentro de mi área	
3. Mi zona de trabajo incentiva la excelencia y mejora continua	
4. Valoro mi contribución en la toma de decisiones del departamento	
5. Experimento un trato cordial y respetuoso por parte de mis colegas	
6. Se consideran y valoran mis ideas y propuestas	
7. Mi esfuerzo y logros son debidamente reconocidos	
8. Disfruto de independencia para organizar mi labor	
9. Tengo libertad para determinar cómo realizar mis tareas	
10. Cuento con el respaldo administrativo necesario	
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO	
11. La calidad de la luz en mi espacio laboral es óptima	
12. Tengo un sistema de ventilación adecuado en mi lugar de trabajo	
13. Mi espacio laboral es confortable y espacioso	
14. Las condiciones físicas favorecen mi productividad y comodidad	
15. La temperatura en mi área de trabajo es agradable	
16. Mi lugar de trabajo se mantiene limpio y saludable	
17. Dispongo de la tecnología necesaria para mi trabajo	
SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO	
18. Mi empleo me brinda la posibilidad de hacer actividades que disfruto	
19. Encuentro satisfacción personal en mi labor	
20. Puedo emplear y destacar mis habilidades y talentos	

21. Me siento complacido con las metas y objetivos que debo cumplir	
22. Tengo una relación positiva con mis jefes	
23. Recibo el apoyo necesario de mis líderes	
SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	
24. La empresa ofrece buenas posibilidades de ascenso profesional	
25. Tengo oportunidades de crecimiento y formación continua	
26. Gozo estabilidad en mis responsabilidades laborales	
27. Percibo un trato justo por parte de mi empleador	
28. La empresa respeta adecuadamente los acuerdos y normativas laborales	
29. Mi nivel de contento con la empresa es elevado	
30. Hay muchas posibilidades de promoción interna	
SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR	
31. La supervisión que recibo es equilibrada y oportuna	
32. La manera en que me supervisan es adecuada y no me causa problemas	
33. No me incomoda cómo evalúan mi desempeño mis superiores	
34. La dirección y orientación que recibo me son útiles en mi labor	
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	
35. Mi salario cubre satisfactoriamente las necesidades de mi hogar	
36. Me siento contento con las condiciones en las que trabajo	
37. Las negociaciones laborales en la empresa me resultan gratificantes	

ANEXO 05: Carta de presentación


USAT
 Universidad Católica
 Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, 02 de noviembre de 2023.

Carta Nº 236-2023-USAT- EADM


Señor
 Nicanor Alejandro Perieche Ramos
 Jefe de la Oficina de Gestión de las Personas de la Municipalidad Provincial de Moyobamba
Presente. -

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez presentar al señor: **SILVA MENDOZA, MARKO ANTONIO**, identificado con código universitario 192TD92735 y DNI 71929852, estudiante del IX ciclo académico de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales; requiere solicitar información para facilitar el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título **"EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MOYOBAMBA, SAN MARTÍN 2024"**; por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.


Atentamente,



ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS




Mgtr. Javier Gonzalo Córdova Cuba
Director (e)
Escuela de Administración de Empresas



MUNICIPIO PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 SECRETARÍA GENERAL
 MESA DE PARTES
03 NOV 2023
 N.º Exp. 531920
 Folio 2 Hora 17:55

ANEXO 06: Autorización

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA**

“Año de la Unida la Paz y el Desarrollo”

Moyobamba, 10 de noviembre de 2023

CARTA N° 052 -2023-MPM/A

SEÑOR:
MGTR. JAVIER GONZALO CORDOVA CUBA
Director e)
ESCUELA DE ADMIINSTRACION DE EMPRESAS
Presente.-


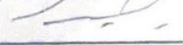
ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REF. : SOLICITUD EXP 531920.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza al estudiante del IX ciclo académico de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, realizar trabajo de investigación sobre “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín 2024”.

Sin otro particular me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA**
REGIÓN DE SAN MARTÍN

RONALD GARATE CHUMBE
ALCALDE (e)

c.c
Archivo
EXP 531920

Jr. Pedro Conga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba

ANEXO 07: JUICIO DE EXPERTOS**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Luis Orlando Morante Adnanzen, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas, titulado "El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024"; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

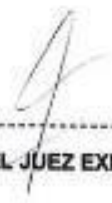
Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mag. Luis Orlando Morante Adnanzen
Cargo Actual: Docente Facultad de Ciencias Empresariales - USAT

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Rafael Ángel Ruiz , mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 30 de abril de 2024.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./ Lic. Nombre:

Cargo Actual:

 Profesor Asociado al Depto. tesoro
 de C.C.EE.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Valeria Montoya Hernández, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"El síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Moyobamba, San Martín 2024"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: Docente