

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICÓLOGA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT  
EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023**

**Autora: Bach. Evelyn Mori Santillán**

**Asesora: Dra. Yázmin de Fátima Cucho Hidalgo**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres Rosaura y Marcial, que son mi mayor soporte y motivación para crecer como persona y como profesional, que contribuyeron con su apoyo absoluto, sus palabras de aliento y su amor filial para poder seguir adelante y cumplir cada una de mis metas.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Expreso mi profundo agradecimiento a mi asesora, la Dra. Yázmin de Fátima Cucho Hidalgo por brindarme sus conocimientos profesionales, su sabiduría, sus orientaciones, y sobre todo su apoyo constante e incondicional en todo el trayecto de la elaboración de la presente tesis.*

*También agradezco a los docentes de la Universidad que contribuyeron con sus experiencias y saberes para formarme como profesional en esta prestigiosa carrera. Así mismo agradezco a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, por permitirme y brindarme todas las facilidades para ejecutar mi proyecto de tesis.*

*Finalmente agradezco a mi familia, en especial a mis padres, a mis abuelos, y tíos por su constante apoyo.*

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D.

**Rector**

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

**Vicerrector académico**

Dra. María Nelly Luján Espinoza

**Vicerrectora de Investigación**

Dr. Yshoner Antonio Silva Diaz

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. del egresado Lvelyn Mori Santillán de la Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Psicología de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 14 de mayo de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

YAZMIN DE FÉLIX CUCHO SOTO  
45494246

## **JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**

(Resolución de Decanato N°372-2023-UNTRM-VRAC/FACISA)



---

**Dra. Violeta Hurtado Chancafe**

**Presidente**



---

**Mg. Erikson Alexander Jimenez Torres**

**Secretario**



---

**Mg. Zoila Roxana Pineda Castillo**

**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en trabajadoras  
en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Evelyn Mori Santillán

de la Escuela Profesional de Psicología

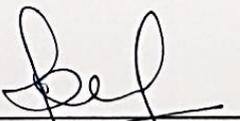
con correo electrónico institucional 7029409081@untrm.edu.pe.

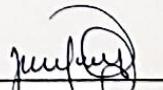
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( ) / igual (X) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 05 de junio del 2024

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# REPORTE DE TURNITIN

## Reporte de Turnitin

Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

*Dra: Violeta Hurtado Chancace*

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>24%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>10%</b> PUBLICACIONES	<b>14%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Anahuac México Sur</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docs.google.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-S

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 25 de Junio del año 2024, siendo las 09:30 horas, el aspirante: Evelyn Mori Santillán, asesorado por Mg. Yázmin de Fátima Cucho Hidalgo defiende en sesión pública presencial (  ) / a distancia (  ) la Tesis titulada: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, para obtener el Título Profesional de Psicología, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Violeta Hurtado Chancate

Secretario: Mg. Erikson Alexander Jimenez Torres

Vocal: Mg. Zoila Roxana Pineda Castillo

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

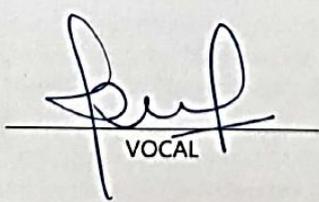
Aprobado (  ) por Unanimidad (  ) / Mayoría (  )

Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....

## CONTENIDO GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>REPORTE DE TURNITIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>CONTENIDO GENERAL .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>18</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población general de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2023 ....	19
Tabla 2. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova.....	23
Tabla 3. Correlación Rho de Spearman entre las variables de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout .....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y el Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	24
Tabla 5. Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la edad del trabajador. ....	25
Tabla 6. Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la condición laboral.....	26

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en la Municipalidad provincial de Chachapoyas, 2023; el estudio empleó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional; teniendo como muestra a 150 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas con edades que oscilan entre los 20 a 59 años, a los cuales, se les aplicó los siguientes instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, validado por Bernaola (2018) y el Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI), adaptado al Perú por Vásquez (2020). Los resultados que el coeficiente  $\rho$  Spearman mostró es de -0,215, lo que revela que la correlación entre las variables es inversa de grado bajo; además, en la relación de la variable del síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral; significación de la tarea y condiciones de trabajo fueron significativas ( $p < 0.05$ ), siendo negativas o inversas bajas ( $Rho = -0,273$ ;  $Rho = -0,209$ ) y para las dimensiones de beneficios económicos y reconocimiento personal se halló una correlación no significativa ( $p > 0.05$ ) y de forma positiva baja ( $Rho = 0.096$ ;  $Rho = 0.087$ ). Por lo que al determinar la relación inversa entre las variables se llega a la conclusión que cuando el nivel de la Satisfacción laboral aumenta, el Síndrome de Burnout disminuye, por el contrario, si la Satisfacción laboral disminuye el Síndrome de Burnout aumenta en los trabajadores.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, síndrome de burnout, trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to determine the relationship between Job Satisfaction and Burnout Syndrome in the Provincial Municipality of Chachapoyas, 2023; the study employed a basic type methodology, with quantitative approach and correlational level; having as a sample 150 workers of the Provincial Municipality of Chachapoyas with ages ranging from 20 to 59 years, to which, the following instruments were applied: the Job Satisfaction Scale SL-SPC, validated by Bernaola (2018) and the Maslach and Jackson Burnout Inventory (MBI), adapted to Peru by Vásquez (2020). The results that the coefficient  $\rho$  Spearman showed is -0.215, which reveals that the correlation between the variables is inverse of low degree; furthermore, in the relationship of the burnout syndrome variable and the dimensions of job satisfaction; task meaningfulness and working conditions were significant ( $p < 0.05$ ), being negative or inverse low ( $\rho = -.273$ ;  $\rho = -.209$ ) and for the dimensions of economic benefits and personal recognition a non-significant correlation was found ( $p > 0.05$ ) and positively low ( $\rho = 0.096$ ;  $\rho = 0.087$ ). Therefore, by determining the inverse relationship between the variables, it is concluded that when the level of Job Satisfaction increases, the Burnout Syndrome decreases, on the contrary, if the Job Satisfaction decreases the Burnout Syndrome increases in the workers.

**Keywords:** job satisfaction, burnout syndrome, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El desempeño de todo funcionario público se basa en brindar un trato servicial a la comunidad como muestra de su orientación y acompañamiento al usuario, es así que, su trabajo está bajo una perspectiva en donde deben ofrecer el mejor servicio hacia la sociedad; sin embargo, para algunos trabajadores públicos puede ser gratificante, y para otros significa cansancio, frustración y principalmente una fuente para obtener dinero. Cabe resaltar que los funcionarios públicos se exponen a cambios continuos, estos pueden ser tecnológicos, rotación de puestos o cambios remunerativos, los cuales influyen en la motivación y rendimiento laboral, todo ello se ve reflejado en emociones, sentimientos, comportamientos y actitudes, ya sean positivas o negativas, que implica a la Satisfacción laboral, y que hoy en día es un tema de investigación relevante en la psicología organizacional.

La satisfacción laboral, comprende actitudes, pensamientos y percepciones, del trabajador con respecto a su entorno organizacional en el cual este se desenvuelve y realiza las tareas asignadas por su empresa, lo cual influye en la salud mental y su desempeño laboral. Faria y Macías (2021).

También, Palma (2005), en su instrumento, propone que la satisfacción laboral de un empleado o trabajador está establecida en sus valores y creencias, lo cual se refleja en la predisposición que este tiene hacia su centro laboral, generado por la rutina del mismo, en cual influyen factores tales como: las condiciones laborales, reconocimiento personal, beneficios económicos y la significación de la tarea.

A nivel internacional, de acuerdo a un estudio realizado en el año 2022 por; “Global Workforce of the Future” con el propósito de comprender los cambios que se dan con el transcurso del tiempo, con respecto a las actitudes, condiciones y la forma de pensar de los trabajadores, resultó que la tasa de satisfacción laboral es alta, con 62% en general, y los empleados más satisfechos con su trabajo se encuentran en España con un 72%, seguido de Turquía, China y Brasil. Los países con trabajadores menos satisfechos, son Francia, Grecia, Italia y Japón. EQUIPOS Y TALENTOS (2022).

Por el contrario, en el Perú, la tasa de satisfacción laboral es alarmante, ya que, en una encuesta, realizada en el año 2016, el 76% de los trabajadores peruanos, respondieron que no son felices en su puesto de trabajo y solo un 24% se encontraban satisfechos. INFO CAPITAL HUMANO, (2016). Así mismo en una encuesta más reciente realizado por Employer Net Promoter Score (eNPS) en el 2023 en el mes de enero, obtuvieron que la satisfacción laboral tuvo una importante caída ya que se redujo cerca del 9%. LA REPÚBLICA (2023).

También se encontraron estudios en nuestra región Amazonas en el Gobierno Regional, de acuerdo a una encuesta realizada, se obtuvo que existe una mayor tasa de satisfacción, ya que el 64.4% de los empleados se encontraban satisfechos con el servicio prestado por los colaboradores de la institución. Saucedo (2021).

Las organizaciones buscan crecer y expandirse por lo que esperan el mejor desempeño de sus trabajadores, sin embargo, no toman en cuenta la satisfacción, y muchas veces no existe una relación estrecha entre la organización y el trabajador, ya sea porque sus derechos son vulnerados o porque no tienen relaciones interpersonales saludables, es raíz de ello que surgen estresores que afectan de manera negativa el desempeño y la productividad, lo cual puede desencadenar enfermedades o trastornos, como el Síndrome de Burnout.

Al respecto, La Organización Mundial de la salud (OMS) lo establece como; “un síndrome conceptualizado de aquel resultado del estrés laboral crónico que no puede manejarse satisfactoriamente” y se refiere a tres dimensiones: sentimientos de poca energía o fatiga, mayor distanciamiento mental de las actividades laborales, sentimientos de negatividad o cinismo y mínima efectividad laboral”. Medicina y Salud Pública (2022). De igual manera, en una investigación a nivel internacional se descubrió que los trabajadores con mayor porcentaje de estrés laboral, es decir un 75% se encuentran México, superando a China con 73% y por último a los Estados Unidos con un 59%. UNAM GLOBAL REVISTA (2023).

Lovo (2020), conceptualiza el Síndrome de Burnout, como una reacción negativa a estresores generados por una sobre carga laboral, y que se manifiestan en un agotamiento emocional, actitudes de cinismo y una baja realización personal.

Por otro lado, en su teoría, Maslach y Jackson, citado por Gutiérrez, et. al. (2006) Determinan, al Síndrome de Burnout, a manera de un estado inadecuado de enfrentar el estrés, producido por factores como el agotamiento o sobrecarga emocional, la despersonalización, que se refiera a ciertas actitudes negativas o desfavorables y lo que concierne a la fatiga y la reducción del desempeño laboral.

Es así que, en un estudio realizado por Farfán (2020), en una Municipalidad de Piura, en 309 trabajadores, de las distintas áreas, con la finalidad de encontrar la relación entre el estrés laboral y la Satisfacción laboral, demostraron que; si hay relación negativa, y de manera significativa, concluyeron que los principales motivos, son inadecuadas relaciones interpersonales, falta de motivación, y mucha sobrecarga laboral, así como las exigencias para cumplimiento de funciones rutinarias.

A nivel local también se realizó una investigación por Zapata (2022) en el distrito de Chachapoyas, región Amazonas, en 190 policías, que tuvo por finalidad establecer el nivel del síndrome de burnout, en la cual demostró que, el 44% se encontraban en peligro de sufrir síndrome de burnout, así mismo, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, el 72% poseen un nivel elevado; para despersonalización y realización personal se encuentran en niveles medios, es decir un 39% y 54%, respectivamente, concluyendo que, los policías que trabajan en el distrito de Chachapoyas, poseen un riesgo alto de desarrollar Síndrome de burnout además padecen altos niveles de agotamiento emocional.

Por lo expuesto anteriormente, teniendo en cuenta la realidad problemática actual y de acuerdo a indagaciones sobre previos estudios, se llevó a cabo esta investigación para aportar una nueva perspectiva sobre la incidencia de la satisfacción laboral en el Síndrome de Burnout de manera que sirva como base para contribuir a nuevas investigaciones, para ello es necesario responder a la interrogante ¿Existe relación entre Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?.

De este modo, se tiene como objetivo general determinar la relación entre las variables; Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad provincial de Chachapoyas, 2023. También hago mención de los objetivos específicos;

se busca encontrar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral, los cuales son; significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y el Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. También describir qué relación existe entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la edad del trabajador, y como último objetivo, es describir la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout según la condición laboral del trabajador.

Para continuar con la investigación, se planteó la hipótesis: Ha: Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Y como hipótesis nula, Ho: No existe relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

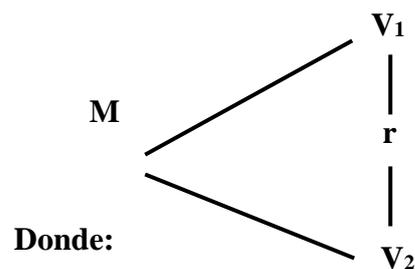
Para finalizar, es importante recalcar que la satisfacción en los empleados es esencial ya que de ella depende su bienestar emocional y física. Además, que logren un desempeño óptimo en su lugar de trabajo y en consecuencia que la organización aumente su productividad; de tal manera que se pueda prevenir el agotamiento emocional y por ende el Síndrome de Burnout.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

Fue de tipo básico, ya que nos admite la ampliación del conocimiento sobre las variables de estudio, también llamada investigación pura (Gonzales & Gallardo, 2021); siendo de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, el cual realiza una explicación de manera exacta de la población, sin ninguna modificación o intervención de las variables en un instante dado (Hernández y Mendoza, 2018); de corte transversal, correlacional, permitiendo así que el investigador pueda relacionar las variables de estudio (Huaire, 2019). Su enfoque será cuantitativo, ya que aquí se recolectarán y analizará los datos en base a la estadística con la finalidad de relacionar y probar la hipótesis de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Ante lo descrito con anterioridad, el diseño de investigación sería el siguiente:



**Donde:**

M: Muestra (Trabajadores)

V1: Satisfacción laboral.

V2: Síndrome de Burnout.

r: Correlación entre variables.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

#### 2.2.1. Población:

Constituida por elementos globales finitos o infinitos, ya sean, personas, programas sucesos, objetos, sistemas o base de datos (Condori-Ojeda, 2020). La presente investigación estuvo integrada por 300 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2023.

Tabla 1.

*Población general de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2023*

<b>Condición</b>	<b>Régimen</b>	<b>Cantidad</b>
<b>laboral</b>		
<b>Contratados</b>	CAS	215
<b>Nombrados</b>	276	35
<b>Operadores</b>	728	50
<b>Total</b>		300

Nota: Fuente: Oficina de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores con contrato administrativo de servicios (CAS), hasta diciembre de 2023.
- Trabajadores nombrados bajo el régimen laboral 276, y 728 Municipalidad Provincial Chachapoyas-2023.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

**Criterio de exclusión:**

- Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas que se encontraron de vacaciones en el momento de la investigación.
- Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas que se encontraron con licencia por enfermedad al momento de la aplicación de los instrumentos.
- Trabajadores que no tienen vínculo directo con la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

**2.2.2. Muestra de estudio**

Según Condori-Ojeda (2020), la muestra es un fragmento propio de la población, la cual tiene características de la misma. Por lo tanto, para calcular el tamaño muestral del presente estudio se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Total de la población (300)

**Z** = Parámetro estadístico

**e** = error de estimación máxima aceptada

**p** = proporción de que ocurra el evento estudiado

**q** = proporción de que no ocurra el evento estudiado

Cabe mencionar que, se utilizará el nivel de confianza de 95% por lo tanto, un margen de error del 5%.

### **Ver anexo N° 06**

Tras la aplicación de la fórmula anterior, y teniendo en cuenta los criterios de exclusión la muestra estuvo compuesta por 150 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

#### **2.2.3. Muestreo**

Se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir el total de los trabajadores que conforman la población cuentan con la misma probabilidad de ser elegidos Hernández & Mendoza (2018).

#### **2.3.4. Variables de estudio**

Son las siguientes:

- V1: Satisfacción laboral.
- V2: Síndrome de Burnout.

(Ver anexo 2)

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.3.1. Técnica**

D'Ancona en el 2001, nos dice que la técnica del cuestionario o encuesta es una estrategia de estudio que se basa en las afirmaciones de manera verbal de un grupo de población específica. El presente estudio manejó esta técnica, ya que plasma una serie de preguntas que han sido escritas de manera coherente y donde el evaluado podrá completar el cuestionario por sí solo (Pozzo, Borgobello &

Pierella,2018) y concordando con Río en el 2017, donde define a esta técnica como el conjunto de preguntas que tiene como finalidad el de recoger la información más destacada de las variables de investigación.

### 2.3.2. Instrumentos

**Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC:** Sonia Palma quien fue la creadora de la escala en el año 1999. Es la segunda versión de esta escala, la cual se utilizó en esta investigación, Sonia Palma (2006), realizó su estudio en 1058 trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana y Bernaola (2018) fue quien validó el instrumento en su estudio, demostrando una confiabilidad de 0.670, con Alfa de Cronbach con un valor de 13. Consta de 27 ítems y cuatro dimensiones: la primera que es significación de la tarea, seguidamente de condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y por último los beneficios económicos. Se puntúa de acuerdo a la escala de Likert, en el cual consta:

#### **Puntuación del nivel de Satisfacción:**

- ✓ Muy satisfecho = 117 a más
- ✓ Satisfecho = 103-116
- ✓ Promedio = 89-102
- ✓ Insatisfecho = 75-88
- ✓ Muy satisfecho = 74 o menos

**Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).** Creado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1981), con la finalidad de medir el desgaste profesional, y lo conformó tres dimensiones: Cansancio emocional, conformada por 9 ítems, que son 1,2,3,6,8,13,14,16,20. Seguidamente la dimensión despersonalización que está conformada por 5 ítems, que son: 5,10,11,15 y 22, la dimensión de realización personal que consta de 8 ítems, los cuales son; 4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21. Dicha escala fue adaptada en el Perú por Llaja, et al (2007). Para la confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach se obtuvo un 0.80. Así mismo Vásquez en su investigación (2020) demostró que el inventario posee una validez del contenido de manera coherente y claro, en el cual se obtuvieron los valores entre el 0.94 y 1.00, lo cual demuestra que es aplicable en el Perú, además su puntuación se basa en la escala Likert, con 6 opciones de contestación que son; 0= Nunca 1= Pocas

veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos, 3= Unas pocas veces al mes, 4= Una vez a la semana, 5=Pocas veces a la semana, y 6= todos los días.

**Puntuación del nivel de Síndrome de Burnout:**

- ✓ Riesgo = de 40-56
- ✓ Tendencia = de 34 a 39
- ✓ Síndrome de Burnout = De 0 a 33

**2.4.Procedimiento de recolección de datos**

En primer lugar, se presentó un documento solicitando el permiso correspondiente a la institución, dirigida al alcalde provincial de Chachapoyas, a través de mesa de partes, una vez obtenido el permiso se coordinaron los días de aplicación de los instrumentos. Posteriormente se procedió a ingresar a cada una de las oficinas por cada área y entregar los instrumentos con el consentimiento informando dando una breve explicación y un tiempo de mínimo de 15 y máximo de 20 minutos, para que sean desarrollados. Una vez que concluyeron, se pasó a recoger los cuestionarios a las oficinas por áreas. Finalmente se revisaron, teniendo en cuenta si estaban completos o incompletos, luego de obtener los resultados se pasó a realizar la tabulación en el programa Office Microsoft Excel 2019 para luego ser procesados por el programa SPSS.

**2.5.Análisis de datos**

Una vez conseguida la información requerida, se realizó la tabulación de las respuestas utilizando el programa Office Microsoft Excel 2019, y se trasladó los datos al programa estadístico SPSS 27v, con el cual se hizo uso de la estadística descriptiva inferencial. Y por último para analizar la relación de las variables se usó Rho de Spearman el cual tiene una confianza del 95% y también se aplicó la prueba de normalidad *Kolmogorov-Smirnova* el cual tiene un nivel de significancia al 0.05.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2.**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	0.315	150	0.000
SÍNDROME DE BORNOUT	0.335	150	0.000

En la tabla 2 se puede observar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>; en la cual se evidenció un índice de significancia del 0.000 para la variable satisfacción laboral, así como para la variable del síndrome de burnout, esto nos muestra que al ser menor que ( $p < 0.05$ ), se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir la muestra sigue una distribución anormal.

**Tabla 3.**

*Correlación Rho de Spearman entre las variables de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout*

Rho de Spearman		SÍNDROME DE BORNOUT
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	-,215**
	Sig. (bilateral)	0.008
	N	150

En la tabla 2, el p calculado es de 0.008, que es menor al 0.01 ( $0.008 < 0.01$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En cuando al coeficiente rho Spearman es de -0,215, lo que revela que la relación entre las variables es inversa de grado bajo.

Con esto se afirma al 95% de confianza que sí existe una relación de forma negativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y el Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.*

<b>RHO SPEARMAN</b>		
<b>DIMENSIONES SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>SÍNDROME DE BORNOUT</b>
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	Coeficiente de correlación	-,209*
	Sig. (bilateral)	0.010
	N	150
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	Coeficiente de correlación	0.096
	Sig. (bilateral)	0.241
	N	150
<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>	Coeficiente de correlación	-,273**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	150
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>	Coeficiente de correlación	0.087
	Sig. (bilateral)	0.289
	N	150

En esta tabla 4, se puede evidenciar que la relación entre la variable del síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral, los cuales son; significación de la tarea y condiciones de trabajo fueron significativas ( $p < 0.05$ ), siendo negativas o inversas bajas (Rho= -,273; Rho= -,209), a lo cual se muestra que, si una variable va en aumento, la otra disminuye. En cuanto a las dimensiones de beneficios económicos y reconocimiento personal reflejó una correlación no significativa ( $p > 0.05$ ) y de forma positiva baja (Rho= 0.096; Rho = 0.087).

**Tabla 5.**

*Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la edad del trabajador.*

	SATISFACCIÓN LABORAL				SÍNDROME DE BORNOUT		
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Riesgo	Tendencia	Bornout
20 a 29 años	4.0%	36.0%	56.0%	4.0%	54.0%	38.0%	8.0%
30 a 39 años	2.4%	58.5%	39.0%	0.0%	58.5%	26.8%	14.6%
40 a 49 años	2.3%	37.2%	55.8%	4.7%	53.5%	39.5%	7.0%
50 a 59 años	0.0%	37.5%	56.3%	6.3%	37.5%	56.3%	6.3%
<b>Total</b>	2.7%	42.7%	51.3%	3.3%	53.3%	37.3%	9.3%

En la tabla 5, se muestra la relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout y las edades de los trabajadores, en el que se obtuvo como resultado que aquellos trabajadores que se ubican en la categoría de 20 a 29 años, un 56.0 % se hallan en el nivel promedio de satisfacción y un 36.0%, están insatisfechos, de los cuales un 54,0% se encuentran en riesgo de padecer burnout, un 38. 0% en tendencia y un 8.0% poseen el síndrome de Burnout. En del rango de 30 a 39 años, un 58,0 % están insatisfechos, mientras que un 39.0% están en el nivel promedio de satisfacción, de los cuales un 58.5 % están en riesgo, un 26, 8% en tendencia y un 14. 6% poseen el síndrome de Burnout, también en el rango de 40 a 49 años un 55,8% cuentan con un nivel promedio de satisfacción y un 37.5% están

insatisfechos, de los cuales un 53.5% están en riesgo, 39.5% en tendencia y un 7.0% poseen el síndrome de Burnout, así mismo los que se hallan en las edades de 50 a 59 años, un 37.5% están insatisfechos y un 56.3% están en promedio de satisfacción, de los cuales un 56.3% están en tendencia, un 37.5% en riesgo y un 9.3% tienen síndrome de burnout. Es así que los trabajadores con mayor insatisfacción son de las edades de 20 a 29 años y los más satisfechos son de 50 a 59 años, así mismo, los trabajadores que tienen el mayor porcentaje de burnout son de las edades de 30 a 39 años.

**Tabla 6.**

*Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la condición laboral*

		SATISFACCIÓN LABORAL			SÍNDROME DE BORNOUT			
		Muy	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Riesgo	Tendencia	Burnout
		Insatisfecho						
Contratados - CAS		2.9%	44.1%	50.0%	2.9%	53.9%	35.3%	10.8%
CONDICIÓN LABO	Nombrados 728	3.3%	43.3%	50.0%	3.3%	46.7%	46.7%	6.7%
	Nombrados 276	0.0%	33.3%	61.1%	5.6%	61.1%	33.3%	5.6%
	Total	2.7%	42.7%	51.3%	3.3%	53.3%	37.3%	9.3%

En la tabla 6, se observa conforme a los niveles de ambas variables según la condición laboral, es decir que los trabajadores que se encuentran contratados por la modalidad CAS, un 50.0% se hallan en un nivel promedio de satisfacción, y un 44.1% están insatisfechos, y además un 10.8% presentan síndrome de burnout, seguido de los nombrados por la ley 728 que un 50.0% se sitúan en un nivel satisfacción promedio y un 43.3% están insatisfechos y un 6.7% presentan síndrome de Burnout. Así mismo los nombrados por la 276 un 61% se encuentran en un promedio de satisfacción, un 33.3% se encuentran satisfechos, y solo un 5.6% presentan burnout.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio, se realizó teniendo como objetivo general establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en 150 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, teniendo en cuenta la edad y la condición laboral de cada trabajador.

En cuanto al objetivo general, se determinó que si existe una relación entre las dos variables: satisfacción laboral y síndrome de Burnout, esta relación resultó significativa e indirecta ( $r = -0,215$   $p = 0.008$ ). Se indica que fue negativa o indirecta, debido a si la variable uno se encuentra en aumento, la variable dos tiende a disminuir y de igual manera sucede cuando la variable 2 aumenta la variable 1 disminuye. Lo descrito anteriormente coincide con Almonacid (2022) que, a través de su estudio en 103 trabajadores de la Municipalidad de Lima, demostró que la Satisfacción laboral se correlaciona de manera significativa. Es aquí donde el estudio de Yslado (2019) concluye que los trabajadores que tienen actitudes favorables, buenas relaciones interpersonales hacia sus colaboradores, se encuentran motivados y cumplen con sus expectativas sobre su ambiente laboral, encontrándose satisfechos y por lo tanto existe una menor probabilidad que puedan desarrollar el síndrome de Burnout.

En cuanto al primer objetivo específico, se halló que la relación entre las dimensiones de la Satisfacción laboral; significación de la tarea y condiciones de trabajo con el Síndrome de Burnout, fueron significativas ( $p < 0.05$ ), siendo negativas o inversas bajas ( $Rho = -,273$ ;  $Rho = -,209$ ), esto indica que, el sentido de esfuerzo, de igualdad y realización de los trabajadores con respecto a sus labores, no son satisfechas y que el entorno se desempeñan no son favorables, es así como en el estudio de Párraga y Gonzales (2018) concluyeron que; a mayor exigencia por parte de la institución, mayor será el esfuerzo en la realización de las tareas y mayor será el desgaste emocional, los cuales generan un ambiente desfavorable de forma que menor será la satisfacción y mayor probabilidad de adquirir el síndrome de Burnout. En cuanto a las dimensiones de beneficios económicos y reconocimiento personal reflejó una correlación no significativa ( $p > 0.05$ ) y positiva baja ( $Rho = 0.096$ ;  $Rho = 0.087$ ). Esto nos indica que, en cuanto a las remuneraciones económicas los trabajadores no se encuentran satisfechos, así mismo se evidencia que no son reconocidos, ni valorados por sus esfuerzos al realizar sus labores.

El segundo objetivo específico que fue describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la edad del trabajador, se obtuvo como resultado que los trabajadores con mayor insatisfacción oscilan entre las edades de 30 a 39 años, es decir un 58,0% y que además presentan el mayor porcentaje de Síndrome de Burnout, con un 14.6%, así mismo los trabajadores que se encuentran más satisfechos están entre las edades de 50 a 59 años, y poseen un menor porcentaje de síndrome burnout con un 6.3%. Por lo tanto, se establece que, a mayor edad, mayor es la satisfacción y menores probabilidades de contraer síndrome de burnout; estos resultados concuerdan con, Silva La Rosa, (2022) que, en su estudio en una Municipalidad de Lima Metropolitana, en 81 trabajadores, obtuvo como resultado, que los trabajadores, de 43 a 63 años de edad, presentaron un mayor nivel de satisfacción y un nivel medio de Síndrome de Burnout, es decir un (69,2%), además, entre las edades de 36 a 41 años se encontraron muy insatisfechos y presentaron un nivel medio (69,2%) de síndrome de Burnout.

Por último, el tercer objetivo que fue describir la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout según la condición laboral del trabajador, se evidenció que, los trabajadores que se encuentran contratados por la modalidad CAS, un 50.0% se hallan en un nivel de satisfacción promedio, y un 44.1% están insatisfechos, y además un 10.8% presentan síndrome de burnout, seguido de los nombrados por la ley 728 que un 50.0% se sitúan en el nivel promedio de satisfacción y un 43.3 % están insatisfechos y un 6.7% presentan síndrome de Burnout. Así mismo los nombrados por la 276 un 61% se encuentran en un promedio de satisfacción, un 33.3% se encuentran satisfechos, y solo un 5.6% presentan burnout, es así que los trabajadores, con mayor insatisfacción, y que mayor porcentaje síndrome de Burnout presentan son los que son contratados bajo la modalidad de CAS, seguido de los trabajadores por la ley 276 cuentan con menor porcentaje del síndrome de burnout y se encuentran en un nivel promedio de satisfacción.

## V. CONCLUSIONES

- Se concluye que sí hay una relación significativa e indirecta entre la variable Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout, es decir que cuando una variable disminuye, la otra aumenta y viceversa, lo que evidencia que la satisfacción laboral influye de manera significativa en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- Por consiguiente, se determina que la relación entre las dimensiones, significación de la tarea, condiciones de trabajo, y la variable síndrome de burnout, fueron significativas ( $p < 0.05$ ), siendo negativas o inversas bajas ( $Rho = -0.273$ ;  $Rho = -0.209$ ). En cuanto a las dimensiones de beneficios económicos y reconocimiento personal reflejó una correlación no significativa ( $p > 0.05$ ) y de forma positiva baja ( $Rho = 0.096$ ;  $Rho = 0.087$ ).
- Además, en la relación de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de acuerdo a las edades de los personales, se concluye, que el mayor porcentaje de insatisfacción y que además presentan el síndrome de burnout son de las edades de 30 a 39 años.
- En definitiva, en la relación entre las variables y la condición laboral, se determina que los trabajadores con mayor insatisfacción son los contratados bajo la modalidad CAS y por el decreto legislativo 728, además los trabajadores que muestran un mayor porcentaje el síndrome de burnout son los contratados por CAS.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la institución, la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, planificar y ejecutar programas preventivos, para el manejo del estrés y así logren incrementar la satisfacción laboral en sus trabajadores.
- Al área de recursos humanos, desarrollar actividades como talleres y capacitaciones para promover la motivación, fortalecer sus competencias tanto profesionales como personales y propiciar actitudes favorables hacia el ambiente laboral de esa manera se pueda disminuir el estrés e incrementar la satisfacción laboral en cada trabajador.
- A la gerencia municipal, ofrecer espacios adecuados en el cual los trabajadores desarrollen sus competencias y fortalezas de manera óptima, para que puedan tener un buen rendimiento en sus tareas o actividades y cumplan sus metas trazadas, promoviendo el cuidado riguroso de la salud mental de cada uno de ellos y así reducir el índice del síndrome de burnout.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almonacid Ramos, K. C. (2022). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019. *Universidad Autónoma de Ica [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología]*. <https://doi.org/http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1683>
- Cantaro, K., & Tiza, R. C. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021. *[Tesis de Licenciatura, Universidad Continental, Huancayo, Perú]*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12394/11057>
- Cercado, J. H. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, 2019. *[Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]*. <https://doi.org/https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3975>
- D'Ancona, Á. C. (2001). *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
- Equipos&talentos. (2022). “Global Workforce of the Future 2022”: analizando el presente y el futuro del empleo. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo#:~:text=La%20encuesta%20descubri%C3%B3%20que%2C%20en,Itali a%20son%20los%20que%20menos>.
- Espinola, P. A., & Navarro, A. G. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022. *[Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo]*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/104956>
- Farfan, M. E. (2020). Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. *Repositorio, Universidad César Vallejo. Tesis para obtener el título profesional de Administrador*. <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46826>
- Farias, Á. A., Macías, M. E., Zambrano, L. A., & Gómez, N. V. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de

- los Empleados . *Revista Multidisciplinar de innovación y estudios aplicados. Universidad Técnica de Manabí* , 7(4).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2439>
- Gonzales, J. L., & Gallardo, M. C. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* . ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Guevara, M. (2021). Síndrome de Burnout en docentes, institución educativa emblemática “San Juan de la Libertad”, distrito Chachapoyas, 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Psicólogo, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14077/2491>
- Gutiérrez, C. (25 de abril de 2012). *Inventarios, escalas, cuestionarios*. Obtenido de Psicología: [http://psicologiamx.blogspot.com/2012/04/inventarios-escalas-cuestionarios\\_25.html](http://psicologiamx.blogspot.com/2012/04/inventarios-escalas-cuestionarios_25.html)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- La República . (2023). *Un estudio muestra una caída en la satisfacción laboral y los sectores más afectados*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/un-estudio-muestra-una-caida-en-la-satisfaccion-laboral-y-los-sectores-mas-afectados-3724136>
- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana. *Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología* . <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5293835>
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2 ed.). LIMUSA.
- Nazareno, G. M., & Huillcahua, L. P. (2021). Síndrome de burnout y Satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021. *repositorio universidad autónoma de ica*, 1-84.
- Palma, S. (2006). *Manual Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Cartolan E.I.R.L.
- Ramos, P. B. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en internos de medicina de una Universidad privada de Arequipa. *Universidad Privada San Pablo, I*, 1-83.
- Silva La Rosa, A. N. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/91393>

- Torres, Y. (2022). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. Obtenido de Medicina y Salud pública: <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Unam Global Revista. (30 de Abril de 2023). *México: alarmantes cifras de estrés laboral*. Obtenido de [https://unamglobal.unam.mx/global\\_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/)
- Vásquez, V. M., Gómez, J. C., Martínez, J., & Salgado, A. (s.f.). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud (i) Ciencia*, 3(4). <https://doi.org/https://dx.doi.org/www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957>
- Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Gamboa, A. R. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico, Lima*, 19(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed>
- Zapata, G. D. (2021). Síndrome de Burnout en efectivos policiales, frente a la COVID-19. Región Policial de Amazonas, 2021. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14077/2632>



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y el síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.</li> </ul>	<p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.</p> <p><b>Ho</b> No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.</p>	<p><b>V1</b> Satisfacción Laboral.</p> <p><b>V2</b> Síndrome de Burnout.</p>	<p>La investigación será básica de enfoque cuantitativo con un diseño experimental de corte transversal, correlacional.</p> <p><b>Población:</b> La presente investigación estará integrada por una población de 300 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra del presente estudio es de 150 de la población en condición laboral de nombrados bajo el régimen 276 y contratados CAS de</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout según la edad del trabajador.</li><li>• Describir la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout según la condición laboral del trabajador.</li></ul>		<p>la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, que serán filtrados por los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de Datos:</b></p> <p><b>V1</b> Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.</p> <p><b>V2</b> Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).</p>
--	--	--	--

## ANEXO 2

### DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala De medición
						Dimensión	General	
<b>Satisfacción laboral</b>	Calvacante (2004) el cual refiere que la satisfacción laboral se basa en valores laborales considerados importantes, que son reconocidos por el trabajo realizado por el empleado. Estos valores deben coincidir con las necesidades, lo que significa que la satisfacción es el	La variable de Satisfacción laboral estará dada por lo que mide la escala de SL-SPC de Sonia Palma. Consta de 27 ítems, donde: 1= Total acuerdo. 2= De acuerdo. 3= Indeciso. 4= En desacuerdo. 5= Total desacuerdo	Significación de la tarea	Sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	8 ítems: 3,4,7,18, 21,22,25, 26	<b>37 o más</b> “Muy satisfecho” <b>33-36</b> “Satisfecho” <b>28-32</b> “Promedio” <b>24-27</b> “Insatisfecho” <b>23 o menos</b> “Muy insatisfecho”	<b>Nivel de satisfacción</b>  <b>117 a mas</b> Muy satisfecho <b>103-116</b> Satisfecho <b>89-102</b> Promedio <b>75-88</b> Insatisfecho	<b>Escala:</b> Ordinal
			Condiciones de trabajo	Elementos físicos, materiales, normativos y de relación	9 ítems: 1,8,12,14, ,15,17,20, ,23,27.	<b>41 o más</b> “Muy satisfecho”  <b>35 a 40</b> “Satisfecho” <b>27-34</b> “Promedio” <b>20-26</b> Insatisfecho		



	<p>resultado de la evaluación entre las necesidades y la percepción de lo que ofrece el lugar de trabajo como beneficio para el trabajador.</p>	<p>Los ítems se puntúan de 1 a 5.</p>		<p>con la autoridad.</p>		<p><b>19 o menos</b> “Muy insatisfecho”</p>	<p><b>74 o menos</b> Muy insatisfecho</p>
			<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo.</p>	<p>5 ítems: 6,11,13,19,24.</p>	<p><b>24 o más</b> “Muy satisfecho” <b>19-23</b> “Satisfecho” <b>18-20</b> “Promedio” <b>12-17</b> “Insatisfecho” <b>11 o menos</b> “Muy insatisfecho”</p>	
			<p>Beneficios económicos</p>	<p>Valoración de la remuneración</p>	<p>5 ítems: 2,5,9,10,16.</p>	<p><b>20 a más</b> “Muy satisfecho” <b>16-19</b> “Satisfecho” <b>11-15</b> “Promedio” <b>8-10</b> “Insatisfecho” <b>7 o menos</b> “Muy insatisfecho”</p>	



<b>Síndrome de Burnout</b>	Se define como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas, Maslach y Jackson citado por (Olivares 2107)	La variable de Síndrome de Burnout se mide a través del El Inventario de “Burnout” de Maslach y Jackson. Consta de 22 ítems, donde: 0= Nuca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana. 5=Pocas veces a la semana	Agotamiento o cansancio emocional (CE)	Vivencia de estar exhausto emocionalmente	9 ítems: 1,2,3,6,8, 13,14,16, 20.	<b>Nivel bajo</b> 0 a 5 <b>Nivel medio</b> 6 a 9 <b>Nivel alto</b> 10 a 30	<b>Nivel del Síndrome de Burnout</b>  <b>Riesgo</b> 40 a 56 <b>Tendencia</b> 34 a 39 <b>Síndrome de Burnout</b> 0 a 33	<b>Escala:</b> Ordinal <b>Tipo</b> Likert:
			Despersonalización (DP)	Reconocimiento de frialdad y distanciamiento	5 ítems: 5,10,11,15,22	<b>Nivel bajo</b> 0 a 18 <b>Nivel medio</b> 19 a 26 <b>Nivel alto</b> 27 a 54		
			Realización personal (RP)	Sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.	4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21	<b>Nivel bajo</b> 40 a 56 <b>Nivel medio</b> 34 a 39 <b>Nivel alto.</b> 0 a 33		



		6= Todos los días. Los ítems se puntúan del 1 al 6.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--



### ANEXO 03

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Sonia Palma Carrillo (2005).

### FICHA TÉCNICA

**Nombre original:** ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

**Nombre abreviado:** SL-SPC

**Autor original:** Sonia Palma Carrillo

**Año de creación:** 1999

**Procedencia:** Perú

**Administración:** Individual o colectiva/ formato físico o computarizado.

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción laboral en trabajadores activos

**Factores a evaluar:** Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

**Duración:** 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formatos computarizado.

**Ámbito de aplicación:** Adultos, Trabajadores que se encuentren con una relación dependiente laboral.

**Número de ítems:** 27

**Descripción:** La escala consta de 27 ítems, que se clasifican en 5 grados de respuesta en la escala de Likert donde abarca la sucesión: muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho.

**Calificación:** Se puntúa en un puntaje mínimo de 27 y máximo de 135.

**Validez y confiabilidad:** Realizado por; Bernaola (2018) quien demostró una confiabilidad de 0.670 que lo define como muy alta. Quedó la fiabilidad con respecto a la consistencia interna por coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 13.



**ANEXO 04**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC**

**Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_ **Edad** \_\_\_\_\_

**Área de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** (F) (M) **Fecha:** \_\_\_\_\_ **Condición laboral** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y la actividad en la misma. Se le agradece que responda su opinión marcando con un aspa X en la que considere expresa mejor su punto de vista, No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

**TA** = Total acuerdo.

**A**= De acuerdo.

**I**= Indeciso.

**D**= En desacuerdo.

**TD**= Total desacuerdo

N°	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa “maltrato”.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					



<b>13</b>	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
<b>14</b>	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
<b>15</b>	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
<b>16</b>	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>17</b>	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
<b>18</b>	Me complace los resultados de mi trabajo.					
<b>19</b>	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
<b>20</b>	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
<b>21</b>	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
<b>22</b>	Me gusta el trabajo que realizo.					
<b>23</b>	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
<b>24</b>	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra.					
<b>25</b>	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.					
<b>26</b>	Me gusta la actividad que realizo.					
<b>27</b>	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**Gracias por su participación.**



## ANEXO 05

### MBI INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH

C. Maslach y S.E Jackson. (1997)

#### FICHA TÉCNICA

**Nombre original:** MBI INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH, Síndrome del “Quemado” por Estrés laboral Asistencial.

**Nombre en español:** MBI INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH.

**Nombre abreviado:** MBI.

**Autor original:** C. Maslach y S.E Jackson. (1997).

**Año de creación:** 1986.

**Validación y adaptación en Perú realizado por,** Victoria Llaja Vargas, (2007)

**Administración:** Individual o colectiva.

**Objetivo:** Sentimientos y pensamientos relacionados con la interacción con el trabajo mediante niveles con que se soporta el Síndrome de Burnout

**Factores a evaluar:** Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

**Duración:** de 10 a 15 minutos.

**Ámbito de aplicación:** Adultos.

**Número de ítems:** 22.

**Normas de aplicación:** La persona evaluada responde los 22 ítems en una escala tipo Likert de 0 al 6 (= Nuca, 1= Pocas veces al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Unas pocas veces al mes, 4= Una vez a la semana, 5=Pocas veces a la semana, 6= Todos los días.)

**Calificación:** Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en el tercero definen el síndrome.

**Validez y confiabilidad:** utilizaron el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose 0.80. en la dimensión de Agotamiento o desgaste emocional tuvo 0.80, en la dimensión de despersonalización 0.56 y finalmente en la dimensión de realización profesional 0.72.



**ANEXO 06**  
**INVENTARIO MBI**

**Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_ **Edad** \_\_\_\_\_

**Área de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** (F) (M) **Fecha:** \_\_\_\_\_ **Condición laboral** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta 22 frases relacionados con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios, la frecuencia con la que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6.

*Escala de frecuencia de los sentimientos*

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

*Conteste a las frases indicando la frecuencia con que verdad ha experimentado ese sentimiento.*

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos personales.	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento “agotado” por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	



11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	
19	He conseguido muchas personas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

	PD	PT
CE		
DP		
RP		

## ANEXO 7

### DESARROLLO DE LA FÓRMULA PARA ENCONTRAR LA MUESTRA

$$n = \frac{(300) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 \cdot (497 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{300 \cdot (3.84) \cdot (0.25)}{(0.0025) \cdot (299) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{288}{(1.75) + (0.96)}$$

$$n = \frac{288}{1.71}$$

$$n = 168,42$$

$$n = \mathbf{168}$$

## ANEXO 8

### DOCUMENTO DE RECEPCIÓN DE LA CARTA POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Psicología



**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación en su institución.**

**SEÑOR:**

**Eco. PERCY ZUTA CASTILLO**

**Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas**



**Yo, EVELYN MORI SANTILLÁN**, identificada con DNI N° 70294090, CUI N° 7029409081 y con domicilio Psje. Santo Toribio 160 - Chachapoyas. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

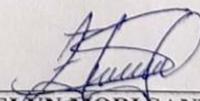
Que estando a puertas de culminar la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de Investigación titulado: **“Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas, 2023”** en la institución que usted representa, para así obtener el título profesional de Psicóloga.

Adjunto resolución de aprobación de proyecto de tesis. (2)

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Chachapoyas, 04 de octubre 2023

  
**EVELYN MORI SANTILLÁN**  
DNI N° 70294090



**ANEXO 9**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_  
identificado con DNI \_\_\_\_\_, declaro que acepto participar en el estudio denominado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023”**, que viene siendo realizada por la Estudiante en Psicología Evelyn Mori Santillán, asumiendo que la información recolectada será solamente de conocimiento de la investigadora y de su asesor, los cuales garantizan el respeto y confidencialidad de la información.

Estoy informado de que los resultados de la investigación serán publicados, sin ser nombrada mi identidad. Asimismo, tengo la libertad de retirarme del estudio en cualquier etapa y momento sin que esto me produzca algún perjuicio y/o costo económico.

En caso de tener dudas sobre mi participación, estoy consciente de que podré resolverlas con el encargado de la investigación.

Chachapoyas, .... octubre del 2023

.....  
Firma del /investigador  
participante

.....  
Firma del

**ANEXO 10**  
**FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**



# ANEXO 11

## BASE DE DATOS

TABULACIÓN DE PROYECTO.xlsx - Excel

Evelyn Mori Santillan EM

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	EDAD	CONDICIÓN LABORAL	1_CT	2_BE	3_ST	4_ST	5_BE	6_RP	7_ST	8_CT	9_BE	10_BE	11_RP	12_CT	13_RP	14_CT	15_CT	16_BE	17_CT	18_ST	19_RP	20_CT	21_ST	22_ST	23_CT
2	1	1	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	2	2	2	4	4	5	2	4	2	4	4	5
3	6	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4
4	2	1	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
5	4	1	5	4	4	3	5	2	3	5	4	3	2	2	2	2	5	5	2	5	2	2	5	5	5
6	18	2	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	1	5	3	5	4	3	4	4	5	2	4	4	5
7	20	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	5	2	4	4	4
8	7	1	4	5	5	5	2	1	1	4	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4
9	10	1	2	5	4	4	4	3	2	5	4	2	3	1	2	1	4	4	2	2	5	2	4	4	4
10	10	1	4	5	2	4	5	5	5	5	4	2	3	3	3	1	5	4	3	2	4	3	4	3	2
11	8	1	4	5	3	5	1	1	3	4	4	1	1	1	1	5	3	4	1	5	1	4	4	4	5
12	9	1	5	2	4	5	4	2	5	5	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	5	5	5
13	22	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1
14	16	3	5	4	2	5	4	3	5	2	2	1	1	5	1	1	4	4	2	4	1	4	5	4	4
15	17	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5
16	3	1	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
17	4	1	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	2	1	5	1	2	5	5
18	9	1	3	5	3	4	4	4	2	5	3	2	4	2	3	1	5	2	3	3	5	2	3	4	4
19	6	1	2	3	4	1	3	1	5	4	3	2	2	2	3	2	5	4	3	2	4	2	4	4	4
20	16	1	3	4	3	5	2	2	5	3	3	2	3	4	1	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4
21	3	1	2	2	5	5	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5
22	23	3	4	2	4	5	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	4	4
23	13	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4
24	17	2	5	5	5	5	5	1	4	4	1	3	2	4	2	5	4	1	2	5	1	5	3	5	5
25	5	1	2	1	2	5	4	1	4	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	4	1	4	3	2	4
26	3	1	4	3	4	5	3	2	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
27	22	1	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	1	5	2	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5
28	8	1	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4
29	4	1	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3
30	9	1	4	4	4	5	1	1	5	4	4	1	1	1	1	5	4	4	1	5	1	4	5	5	5
31	18	1	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	1	2	1	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4
32	15	1	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	5	1	5	5	4	5	3	1	5	4	3	3	1	1	1	5	5	3	1	5	1	5	4	5	5
34	26	3	2	2	5	5	5	1	5	3	5	3	5	4	1	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5
35	12	1	5	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	4	4
36	20	2	4	4	4	5	4	2	5	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4
37	8	1	5	1	4	3	5	3	4	3	3	3	2	3	2	5	4	1	4	4	2	4	4	4	4
38	5	1	3	4	1	1	5	1	5	2	4	2	1	1	1	5	4	4	1	5	2	4	5	3	3
39	6	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	2	2	4	1	5	1	1	1	5	1	4	4	4	4
40	9	1	1	3	2	5	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	1	2	2
41	26	2	4	4	1	4	1	3	4	2	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	4	2	2	4	4

Hoja1 Hoja2

70%

17:57 3/06/2024

EVL.xlsx - Excel

Buscar

Evelyn Mori Santillan EM

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Obtener y transformar datos Consultas y conexiones Ordenar y filtrar Herramientas de datos Previsión Esquema

Comentari...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
1	EDAD	CONDICIÓN LABORAL	CONDICIÓN DE TRABAJO										BENEFICIOS ECONÓMICOS					SATISFACCIÓN LABORAL					SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA				
3			1_CT	8_CT	12_CT	14_CT	15_CT	17_CT	20_CT	23_CT	27_CT	T_CT	2_BE	5_BE	9_BE	10_BE	16_BE	T_BE	3_ST	4_ST	7_ST	18_ST	21_ST	22_ST	25_ST	26	
4	23	1	4	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4		
5	29	1	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	24	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4		
7	26	1	5	4	2	5	5	2	5	5	3	4	4	2	3	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5		
8	43	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	5	5	5	5	4	5	5		
9	46	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	4	5	4	4	5		
10	30	1	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	4	1	4	4	5	5	1	4	4	4	4		
11	33	1	2	4	2	4	4	2	4	3	4	3	5	3	2	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4		
12	33	1	4	4	3	5	4	2	4	2	2	3	5	5	2	3	3	4	2	4	5	4	3	2	4		
13	31	1	4	4	1	5	3	1	4	4	5	3	5	1	4	1	4	3	3	5	3	5	4	5	5		
14	32	1	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	2	4	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5		
15	49	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	3	5	1	5	1	5	4	5	5	1	5	1	1	5		
16	41	3	5	2	5	1	4	2	4	4	4	3	4	4	2	1	4	3	2	5	5	4	5	4	5		
17	42	1	5	5	1	5	4	1	5	4	5	4	1	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5		
18	25	1	3	3	4	4	4	4	5	2	5	3	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5		
19	26	1	4	2	1	4	4	1	1	2	2	5	2	4	2	4	1	2	3	4	4	4	5	5	5		
20	32	1	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	5	4	2	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5		
21	29	1	2	4	3	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	1	5	4	4	4	4		
22	41	1	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5		
23	25	1	2	4	2	5	5	2	5	3	5	3	2	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5		
24	50	3	4	4	2	5	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4		
25	38	1	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4		
26	42	2	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	1	3	1	3	5	5	4	5	3	5	5		
27	28	1	2	4	2	5	3	2	4	4	4	3	1	4	2	2	2	3	2	5	4	4	3	2	4		
28	25	1	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4		
29	49	1	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	2	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5		
30	31	1	4	4	2	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3		
31	26	1	5	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	5	3	4	2	3	3	2		
32	32	1	4	4	1	5	4	1	4	4	4	3	4	1	4	1	4	3	4	5	5	5	5	5	4		
33	43	1	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
34	40	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
35	28	1	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5		
36	58	3	2	3	4	5	5	1	5	5	5	4	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
37	37	1	5	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
38	46	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5		
39	31	1	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	1	5	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4		
40	28	1	3	2	1	5	4	1	4	3	3	2	4	5	4	2	4	4	1	1	5	5	5	3	5		
41	29	1	4	1	4	5	1	1	4	4	3	3	5	5	1	2	1	3	5	5	5	5	4	4	5		

Hoja2 Hoja3 Hoja1

Celda R3 comentada por YAZMIN DE FATIMA CUCHO HIDALGO

18:03 3/06/2024