

**UNIVERSIDAD
HISPANOAMERICANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

*Tesis para optar por el grado
académico de Licenciatura en
Psicología*

**RELACIÓN ENTRE LA
SATISFACCIÓN LABORAL Y EL
NIVEL DE BURNOUT EN
MODALIDAD VIRTUAL E
HÍBRIDA EN UN GRUPO DE
PERSONAS DE ENTRE LOS 18 Y
65 AÑOS EN EL SECTOR DE
EMPRESAS DE LA GRAN ÁREA
METROPOLITANA
DE COSTA RICA**

JORGE FELIPE COTO DE LEÓN

2024

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
DEDICATORIA.....	8
AGRADECIMIENTO.....	9
RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1 Antecedentes del problema	14
Antecedentes Internacionales	14
Antecedentes Nacionales	21
1.1.2 Delimitación del problema.....	26
1.1.3 JUSTIFICACIÓN	27
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
1.3.1 Objetivo General:.....	29
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	29
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	30
1.4.1 Alcances de la investigación	30
1.4.2 Limitaciones de la investigación	30
CAPÍTULO II	31
MARCO TEÓRICO.....	31
2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	32
2.1.1 Satisfacción Laboral.....	32
2.1.2 Burnout	33
2.1.3 Agotamiento Emocional	37
2.1.4 Motivación.....	37
2.1.5 Modelo de Procesos del Burnout de Cherniss (1980).....	38
2.1.6 Modelo de Demandas de Karasek (1979)	38
2.1.7 Teoría General de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy	39
2.1.8 Modelo Multidimensional de Mashlach.....	40
2.1.9 Modelo de las fases de Burnout de Golembiewski y colaboradores	40
2.1.10 Modelo de Leiter	41
2.1.11 Condiciones Laborales y Riesgo Psicosocial.....	41
2.1.12 Factores de riesgo determinantes para la manifestación del síndrome de Burnout	44
Factores Intralaborales:.....	44

Factores Extralaborales	46
Factores Personales	47
2.2 HIPÓTESIS.....	49
2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	49
CAPÍTULO III	50
MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	51
3.3.1 Población	51
3.3.2 Muestra	52
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	52
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
3.4.1 Validez del cuestionario.....	53
3.4.2 Confiabilidad del cuestionario.....	53
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
CAPÍTULO IV	54
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	54
4.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS ..	55
4.1.2 Análisis Descriptivo de ambas modalidades.....	63
4.1.3 Análisis de Resultados de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall.....	65
4.1.4 Análisis Descriptivo de ambas modalidades.....	70
CAPÍTULO V	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
6.1 CONCLUSIONES	73
6.2 RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
GLOSARIO Y ABREVIATURAS	84
ANEXOS	85
DECLARACIÓN JURADA.....	85
CARTAS DE APROBACIÓN.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Puntajes promedio de SL</i>	16
Figura 2 <i>Indicios de frecuencia del SB en la muestra</i>	17
Figura 3 <i>Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en los tres niveles de medición de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta</i>	55
Figura 4 <i>Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Desgaste Emocional (EE) de acuerdo a los datos obtenidos de ambas modalidades de trabajo</i>	57
Figura 5 <i>Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Despersonalización (D) de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta en ambas modalidades de trabajo</i>	58
Figura 6 <i>Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Realización Personal (PA) de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta en ambas modalidades de trabajo</i>	59
Figura 7 <i>Clasificación porcentual de los resultados de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall obtenidos de las personas encuestadas</i>	62
Figura 8 <i>Comparación porcentual de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall en las mediciones de trabajo híbrido</i>	66
Figura 9 <i>Comparación porcentual de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall en las mediciones de teletrabajo</i>	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 <i>Criterios de Inclusión y exclusión</i>	50
Tabla No.2 <i>Comparación porcentual en las mediciones de trabajo híbrido y teletrabajo</i>	60

DEDICATORIA

A mi familia que puso su fe en mí desde un inicio.

JF.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Hispanoamericana que me vio crecer a lo largo de los años en mi formación como persona, estudiante y profesional.

Agradezco a mi tutor por el apoyo brindado y a todos los docentes quienes fueron parte de mi formación. Al mismo tiempo, quiero agradecer a todos los que se tomaron la molestia de llenar las encuestas y por haberme permitido realizar el presente estudio en sus respectivas instituciones.

A Randall Fernández por su apoyo para esta investigación.

RESUMEN

El objeto de estudio consiste en realizar un estudio descriptivo cuantitativo sobre la satisfacción laboral y el nivel de burnout en modalidad virtual en empresas de la Gran área Metropolitana de Costa Rica. Este estudio es de tipo cuantitativo aplicando encuestas como instrumento de medición a los trabajadores que se desarrollan en las empresas, ubicadas en la Gran Área Metropolitana (GAM). La investigación se centra en el estudio de la satisfacción laboral y el burnout en dos modalidades de trabajo: híbrida y teletrabajo. Para medir la satisfacción laboral, se ha aplicado la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall. Además, para evaluar el burnout, se ha utilizado la reconocida encuesta de Burnout de Maslach, que mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Los resultados del estudio indican que, aunque los trabajadores en la modalidad híbrida pueden estar experimentando niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización, también informan de una mayor realización personal. Por otro lado, los trabajadores en teletrabajo reportan niveles más bajos de agotamiento emocional y despersonalización. Estos hallazgos sugieren que, aunque la modalidad híbrida puede presentar ciertos desafíos en términos de estrés y fatiga emocional, también puede ofrecer beneficios en términos de realización personal. Por otro lado, aunque la modalidad de teletrabajo puede ayudar a mitigar el agotamiento emocional y la despersonalización, también puede presentar desafíos en términos de realización personal.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis, que lleva por título "Relación entre la satisfacción laboral en modalidad virtual y el nivel de burnout en un grupo de personas de entre los 18 y 65 años en el sector de empresas de la gran área metropolitana de Costa Rica", es un trabajo académico presentado para obtener el grado de Licenciatura en Psicología en la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica.

El propósito principal de este estudio es explorar y describir la relación existente entre la satisfacción laboral en un entorno virtual y el nivel de agotamiento o burnout. El grupo de estudio se compone de individuos que tienen entre 18 y 65 años; que trabajan en empresas ubicadas en la Gran Área Metropolitana (GAM) de Costa Rica.

Este trabajo busca arrojar luz sobre cómo estos dos factores, la satisfacción laboral y el burnout, interactúan entre sí en un entorno laboral virtual, proporcionando así una valiosa perspectiva sobre las dinámicas laborales contemporáneas en la región metropolitana de Costa Rica.

Este síndrome de agotamiento no se limita únicamente al ámbito laboral. Aunque es más común en este contexto, también puede presentarse en otros aspectos de la vida, como en el hogar, durante la crianza de los hijos e incluso en las relaciones amorosas. En los casos más graves, este síndrome puede llegar a causar depresión y ansiedad. Es un estado de estrés crónico que puede afectar negativamente a la salud física y mental de una persona, de la misma manera puede llevar a un sentimiento de desesperanza, falta de satisfacción personal y profesional.

El estudio se divide en seis capítulos.

El primero proporciona una visión general, incluyendo la formulación y los propósitos del estudio, los antecedentes, el planteamiento, la justificación, y la delimitación del problema, así como los objetivos, alcances y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo se centra en el marco teórico, desarrollando el contexto teórico de la investigación. Se presentan diversos Modelos y conceptos acerca del Burnout y la Satisfacción Laboral visto desde la perspectiva de numerosos autores.

El tercer capítulo expone la Metodología, detallando el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de investigación, y las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos e información.

El cuarto capítulo se denomina Resultados conformado por el análisis e interpretación de los datos, donde se presentan los datos obtenidos a partir de los instrumentos de evaluación aplicados a los sujetos, y se realiza un análisis de los datos y resultados mediante tablas y gráficos.

En el quinto capítulo se realiza la Discusión de Resultados en las que se comparan y contrastan los resultados de la muestra del estudio con investigaciones previas.

Finalmente, el sexto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones, emitiendo las conclusiones a las que el autor ha llegado luego de la interpretación de los datos obtenidos en el capítulo anterior, y se emiten recomendaciones para mejorar los puntos que ayuden a contrarrestar la problemática y que permitan abordar y mejorar la situación en la que laboran los trabajadores, desde una panorámica más objetiva.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

En el proceso de investigación a través del análisis documental se evidencia que los estudios sobre este tema son más prevalentes a nivel internacional que a nivel nacional. No obstante, esto no disminuye la relevancia de este asunto en Costa Rica. De la misma manera Barrantes (2020) lo hace ver en su investigación. Asimismo, fue un desafío encontrar estudios de síndrome de Burnout y Satisfacción laboral realizados específicamente por psicólogos en el país. La mayoría de las investigaciones citadas en este estudio fueron realizadas por administradores o enfermeros, siendo los psicólogos una minoría. La presente condición no cumple con las expectativas ideales en términos de la representación de la psicología en este campo, sobre todo en Costa Rica.

Antecedentes Internacionales

La empresa Gallup Inc. (2022) realizó una investigación en Latinoamérica, en la que se concluyó que Ecuador es el país con el mayor grado de agotamiento laboral, o "burnout", en toda América Latina. El informe muestra que Ecuador tiene un índice de burnout del 57%; lo que indica que este país presenta los niveles más alarmantes de estrés laboral en la región. En comparación, Costa Rica se encuentra en el segundo lugar con un índice de burnout del 56% en Latinoamérica. Perú ocupa el tercer lugar con un índice del 55%. (Gallup Inc., 2022, como se citó en Delgadillo, 2023).

Jara (2019) realizó un estudio sobre los efectos del teletrabajo en el sector público, centrándose en el caso del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) en Chile. Según sus hallazgos, la implementación del teletrabajo en el INAPI condujo a un aumento

de la productividad en cuatro de las siete áreas donde se aplicó esta modalidad entre 2016 y 2017. Sin embargo, Soto Jara advierte que estos resultados podrían estar influidos por sesgos de selección debido al reducido tamaño muestral. En la encuesta, se consideraron las siguientes variables: "(i) la percepción del trabajo, que en general mejora con el tiempo; (ii) la conciliación de la carga laboral; y (iii) la conciliación familiar, que aumenta solo en el área de patentes; mientras que el último factor, (iv) el uso del tiempo" (p.1).

En un estudio de naturaleza descriptiva/propositiva de diseño no experimental, llevado a cabo por Llanca (2019), se aplicó un cuestionario a 132 participantes como muestra. Los resultados de esta investigación revelaron que los espacios de trabajo eran reducidos, lo que provocaba que los empleados se aglomerasen. Esto, a su vez, generaba pérdida de tiempo al finalizar la jornada laboral y dificultaba que llegaran rápidamente a sus hogares. Además, se observó que la presión laboral era alta y que existía una deficiente comunicación entre los clientes y el personal, lo que contribuía al estrés y al cansancio.

Se identificaron posibles desventajas del teletrabajo. Se observó que los empleados que trabajan de manera presencial podrían sentirse tratados injustamente, ya que no disfrutaban de las ventajas del teletrabajo. Asimismo se pierden los espacios de trabajo en equipo que repercuten en condiciones de aislamiento (Jara, 2019, p.85). Los participantes reportaron tener más tiempo para cumplir con sus responsabilidades laborales y domésticas por esta nueva modalidad. Además, mencionaron una reducción en sus niveles de estrés debido a la eliminación de la necesidad de desplazarse a la oficina, lo que resultó en una mejora en su vida familiar. (Jara, 2019, p.87).

Se reveló que la autoestima negativa, que afecta al 84% de los empleados debido a tensiones con los clientes y desacuerdos con los compañeros, tiene un impacto significativo en su rendimiento laboral. En cuanto al trabajo en equipo, aunque el 74% de los empleados afirma que logran sus metas y objetivos, el resto prefiere trabajar de forma independiente; por otra parte, si bien el 91% de los empleados considera beneficiosas las capacitaciones constantes, una minoría siente que estas actividades son agotadoras y estresantes. (Llanca, 2019)

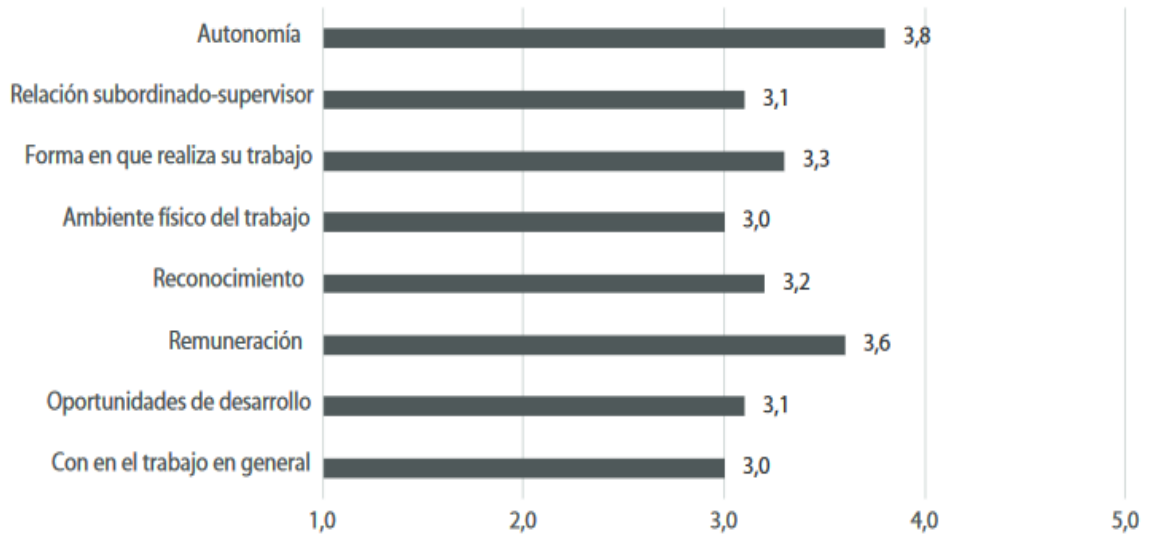
De la misma forma en lo que a instrumentos de medición se refiere, se tomaron en cuenta variables como la productividad de los empleados, la percepción de ellos mismos sobre su trabajo, las relaciones laborales y domésticas, así como el manejo del tiempo para organizar sus responsabilidades. La encuesta se conformaba de 76 ítems, 54 de 1 a 7; 1 era nunca y 7 siempre. (Jara, 2019)

Castañeda-Santillán y Sánchez-Macías (2022) llevaron a cabo un estudio correlacional en México, con el objetivo de medir la relación entre la Satisfacción Laboral (SL) y el Síndrome de Burnout (SB) en una muestra de 61 profesores universitarios. Este estudio cuantitativo de diseño no experimental y transversal utilizó encuestas y escalas para medir las variables en cuestión. Los resultados se analizaron utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales. Para medir el grado de satisfacción laboral utilizaron el “Cuestionario de Chiang Vega et al. (2008)” que constaba de 36 ítems que a su vez estaban divididos en 8 subescalas que medían factores como: la satisfacción laboral, ambiente físico, metodología de la empresa, oportunidades de crecimiento en la empresa, relaciones sociales, reconocimiento de las labores realizadas, remuneración económica y autonomía individual; la escala era de 1 a 5 donde el número uno era el valor más bajo y cinco el más alto. Utilizando una segunda versión en el idioma español de “la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI)” con 22 ítems

en forma de afirmación y que contaba con 3 subescalas: autorrealización con su empleo, despersonalización y cansancio emocional. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral de los profesores era de nivel medio y los puntajes más altos abarcaban la remuneración económica (3.6) y autonomía (3.8); por otra parte, los puntajes más bajos fueron la satisfacción con el empleo de (3.0), el ambiente físico de trabajo también con un valor de (3.0). Véase la Figura 1. Para los niveles de burnout se midieron variables como el cansancio a nivel psicológico, la despersonalización (las cuales puntuaron con altos valores) y baja autorrealización (esta con niveles bajos).

Figura 1

Puntajes promedio de SL

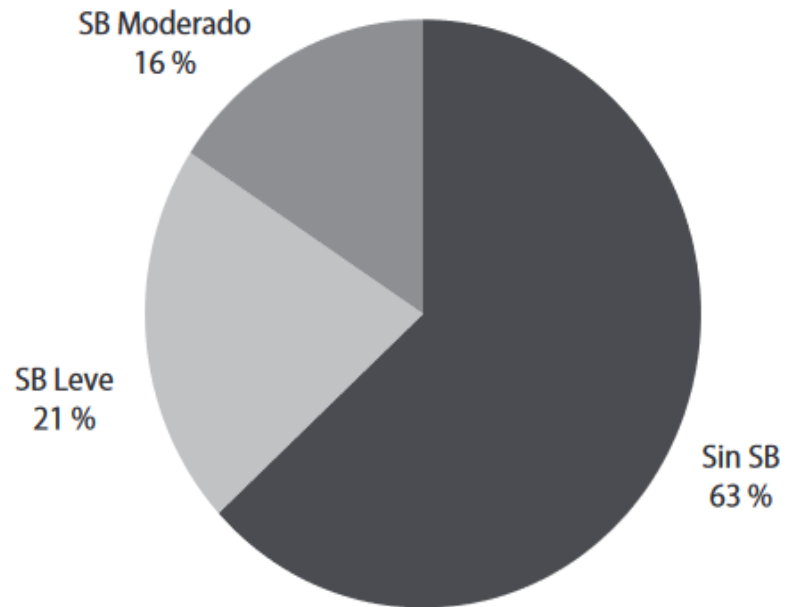


© 2022, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
ISSN impreso: 1390-6291; ISSN electrónico: 1390-861

Nota. Adaptado de Satisfacción laboral y burnout en personal docente (p.4), por Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022, Universidad Politécnica Salesiana Editorial

Figura 2

Indicios de frecuencia del SB en la muestra



Nota. Adaptado de Satisfacción laboral y burnout en personal docente (p.5), por Castañeda-Santillán & Sánchez-Macías, 2022, Universidad Politécnica Salesiana Editorial.

Rojas et al. (2021) midieron los niveles de Burnout durante la pandemia de la Covid-19 y se evaluó la satisfacción laboral de los empleados. Para ello, se tuvo en cuenta el estrés tanto intrínseco como extrínseco y sus factores de riesgo. El objetivo era determinar estrategias de afrontamiento para este problema. El estudio fue de tipo cuantitativo y se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 15 trabajadores: el “cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS” de 1989 y el “cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de 1998. Los resultados indicaron que existía un nivel bajo-intermedio de Burnout en la muestra. En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que era medio-alto. Según la investigación, estos son valores adecuados. Por lo tanto, se concluyó que, a pesar del estrés generado por la pandemia, los trabajadores mantenían un buen nivel de satisfacción laboral.

Un estudio realizado por Carmona (2021) en el Banco de Austro, Ecuador buscaba determinar los cargos a nivel de la empresa que mejor se adaptaron a la modalidad virtual durante la pandemia del 2020, esta del tipo cuantitativo, por medio de una encuesta y una matriz de cargos, en la cual se comenta que se encontraron relaciones entre las variables como lo es la productividad que está intrínsecamente ligada a la cantidad de horas trabajadas, al nivel de tecnología implementado y al grado de supervisión recibido. La motivación, por otro lado, se correlaciona con la productividad y el logro de metas establecidas. La supervisión tiene un vínculo directo con la satisfacción laboral. Además, la capacidad de adaptarse a nuevas tecnologías es un factor crucial. Curiosamente, aquellos en posiciones que se adaptaron mejor a los cambios tendían a experimentar niveles más bajos de comunicación y supervisión, y carecían de políticas claramente definidas. Se concluyó que los cargos que tuvieron un mejor desempeño son los que tenían una menor comunicación con el resto de los compañeros por otra parte están los puestos que controlaban su propio trabajo

y no tienen el deber de supervisar a nadie; en los resultados se comenta que los cargos que tienen sus procedimientos y políticas definidas claramente son mayormente productivos. Se concluye que el teletrabajo aumenta la productividad pero que las condiciones laborales son igualmente importantes por parte del empleador como la flexibilidad de horarios, una mejor tecnología, que los objetivos (dependiendo del área) se cumplirán en detrimento de la motivación tengan los empleados y que un buen dominio de las Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) produce una mejor adaptabilidad a la virtualidad; por otra parte los puestos que tienen una baja separación entre la vida personal del empleado y su trabajo reflejan una baja productividad.

Antecedentes Nacionales

En cuanto a estudios realizados en Costa Rica se realizó una medición a nivel de satisfacción y fatiga por compasión de los empleados del sistema de emergencias 911, en el que consideraron el 53% del personal tanto operador como supervisor y de la misma manera se aplicaron dos instrumentos, el primero la “Profesional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV)” y la entrevista individual tomando en cuenta factores como el impacto de las tareas realizadas y aspectos sociodemográficos; los resultados mostraron una valoración positiva de la satisfacción por compasión por parte del personal y una autorrealización por las tareas realizadas, se comenta que una atención psicosocial puede hacer la diferencia en materia de reducción de fatiga así como la aplicación de estrategias de afrontamiento pertinentes. (Medina Arias, 2020)

En otro estudio, que se realizó en Costa Rica, de tipo correlacional para medir el síndrome de burnout y la relación que existe con la calidad de vida laboral de los colaboradores en el Juzgado de cobro del segundo circuito judicial en San José, el cual utilizó como muestra un total de 104 sujetos de estudio y de la misma manera se les aplicó un formulario; con el nombre de “Inventario Burnout de Maslach (MBI)”. En esta investigación se tomaron en cuenta factores sociodemográficos, agotamiento emocional, despersonalización, y autorrealización; sumado a esto se aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) que tomaba en cuenta las cargas de trabajo, calidad de vida, motivación intrínseca y apoyo directivo. En los resultados se concluyó que hubo una presencia del 23.08% en la muestra que padece del síndrome del profesional quemado y mostraban niveles preocupantes de agotamiento psicológico, baja autorrealización de sí mismo así como una seria despersonalización. Los resultados mostraron que existía una correlación utilizando como medio el apoyo directivo que estaba relacionado negativamente con los niveles de despersonalización; así como el agotamiento psicológico y positivamente con la autorrealización, de la misma manera las cargas laborales estaban correlacionadas positivamente con la despersonalización y el agotamiento emocional. También se concluye que las personas que padecen de burnout tienen una afección a su ambiente laboral; cumpliendo para mal con un menor apoyo directivo, altas cargas laborales, y una mala calidad de vida. (Barrantes, 2020)

En otro estudio, se realizó una investigación para medir la satisfacción laboral con el objeto de determinar las variables que influyen en la percepción y el nivel de satisfacción del personal de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, se aplicó un instrumento en línea con un software llamado “LIMESURVEY” en un período a partir de octubre del 2017

a 2018 del mismo mes; que constaba con nueve secciones: datos personales, estado de salud actual, nutrición, actividad física, satisfacción personal, ambiente laboral, seguridad laboral, consumo de alcohol o drogas así como satisfacción con los servicios de salud, se les envió un enlace por correo electrónico a 363 empleados en 39 centros universitarios, de los cuales se obtuvieron 233 respuestas de los cuestionarios completados que equivalen al 64% de la población total del estudio. No se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas con el resto de las variables, por último en las características laborales se comenta que los empleados que estuvieron más de 10 años trabajando en esta institución tuvieron un mayor grado de satisfacción con su vida sin embargo el resto de funcionarios de fuera de la región central presentaron mayor satisfacción personal, aspectos de vida y mayor grado de satisfacción laboral en comparación. (Arce Espinoza & Rojas Sáurez, 2019)

Se realizó una investigación a nivel país por Gutiérrez Arroyo et al. (2022) durante la pandemia que buscaba medir el nivel de satisfacción laboral en un grupo de personas adultos jóvenes laborantes de empresas de call center en modalidad de teletrabajo, esta del tipo cuantitativo-correlacional entre las variables de satisfacción y las demandas laborales del personal, se aplicaron 2 escalas a una muestra de 100 personas de entre los 18 y 38 años de diferentes provincias, con la condición de trabajar en empresas de call center y que además tuvieran al menos tres meses de ejercer su cargo y actualmente están realizando teletrabajo en su jornada; de los 100, 41 eran hombres y 59 mujeres, la muestra fue dividida en grupos de acuerdo a la cantidad de horas trabajadas en modalidad virtual, el grupo uno entre 1 a 7 y media horas, grupo dos, 8 a 9 y media horas y grupo tres, 10 horas o más; se concluyó que a mayor cantidad de horas diarias de teletrabajo, mayor la percepción de las demandas

laborales y una menor satisfacción laboral; quienes trabajaban menos horas al día, menor demanda laboral y mayor satisfacción.

González & Leand (2020) llevaron a cabo un estudio de correlación en el Hospital Nacional de Niños en Costa Rica para explorar la relación entre la satisfacción y el agotamiento laborales, o burnout, entre los enfermeros. El estudio se realizó con un diseño transversal no experimental, descriptivo-correlacional con múltiples casos. Se seleccionó una muestra de 30 enfermeros y se utilizó la escala “BMI” y el cuestionario “S10/12” como instrumentos de medición. Los datos sociodemográficos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron que el 30% de los enfermeros experimentaron un alto nivel de agotamiento emocional, según la escala MBI. Además, el 60% de los enfermeros informaron experimentar agotamiento emocional. En cuanto a la despersonalización, el 20% obtuvo puntuaciones altas, aunque el promedio fue menor que el parámetro establecido en la escala para un alto riesgo de despersonalización. En la dimensión de realización personal, solo el 6.7% mostró un alto riesgo. En relación con la satisfacción laboral, los promedios obtenidos en sus subescalas rondaron valores de 4, lo que equivale a “indiferente”. Al final, la investigación determinó que existen relaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

Durante la pandemia Lizano Lizano & Sánchez Alfaro (2021) realizó una investigación que buscaba medir los niveles de estrés en el personal docente de la Universidad de Costa Rica en modalidad virtual en la sede Occidente; a una muestra de 70 personas se les aplicó un cuestionario sobre datos sociodemográficos, condiciones laborales y la escala de estrés percibido de Cohen, se concluyó que los niveles de estrés son medios; la muestra tenía una media de $M=25.74$, y el 84.4% de los participantes se encuentran en los niveles medios y

altos. Además, no se observaron diferencias significativas en el estrés percibido entre los diferentes departamentos. Los resultados del análisis de regresión múltiple sugieren que ciertas variables, como el género, la edad, si la persona vive con adultos mayores que necesitan su cuidado y la adaptación a la modalidad virtual, pueden predecir la prevalencia del estrés percibido.

Un trabajo de tesis realizado por Mickly (2022) durante la pandemia de Covid-19, tenía como objetivo general analizar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia y su relación con la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon ubicada en Costa Rica en la que se suministró una encuesta llamada “Medición de Satisfacción Laboral para personas teletrabajadoras” para determinar si el departamento de recursos humanos de esta empresa ha brindado un acompañamiento psicológico para que los teletrabajadores superaran el proceso de pandemia, de la misma manera un cuestionario de datos sociodemográficos y una evaluación de prueba piloto así como previamente el consentimiento informado claro está. Los resultados fueron positivos en su mayoría, esto de acuerdo con lo dicho por el personal con respecto al departamento de Recursos Humanos; sin embargo, siempre hay áreas que se pueden mejorar ya que hubo un porcentaje mayor al 10% de insatisfacción laboral en variables como las condiciones laborales ideales, esto debido a que implican tener un espacio de trabajo cómodo que permita realizar las tareas de manera eficiente. El reconocimiento fue otro aspecto crucial, donde las recompensas y elogios son otorgados por el logro de objetivos. De igual manera la trascendencia, que se refiere a la capacidad de ser creativo en el trabajo, aportando ideas y soluciones innovadoras. La independencia o autonomía en el trabajo es esencial, ya que permite a los empleados tomar decisiones libremente sobre diversos aspectos de su trabajo. La comunicación entre

empleados, el crecimiento de carrera como capacitaciones, oportunidades de participación y promoción, la tecnología y la promoción de la actividad física, especialmente en la modalidad de teletrabajo son factores vitales que se deben tomar en cuenta.

1.1.2 Delimitación del problema

Para efectos de este estudio se tomó en cuenta a 150 participantes para que la investigación tenga validez de constructo; de la misma manera en el apartado de la delimitación geográfica no se tomará en cuenta factores como el género, la etnia, identidad o nivel socioeconómico; sin embargo sí aspectos como la edad ya que se solicitará que sean empleados costarricenses de empresas de entre los 18 y 65 años que tengan como mínimo bachillerato en educación media y que a su vez residan en la Gran Área Metropolitana; cabe aclarar que este estudio se desarrollará en un período de entre los 6 a 8 meses, desde octubre del 2023 hasta mayo del 2024.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es convenientemente útil, porque va a contribuir a conocer la realidad actual que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de burnout en modalidad virtual en los trabajadores costarricenses de empresas en la GAM; ya que este es un tema de interés para las empresas debido a que muchas utilizan esta modalidad de trabajo o están dispuestos a implementarla con sus empleados en sus operaciones. Para efectos de esta investigación se incluyen personas trabajadoras que están 100% en teletrabajo y otras que se encuentran en la modalidad híbrida.

Con el conocimiento que se obtendrá de esta investigación se contribuirá a que se actualice el cuerpo existente de información, y generará nuevas estrategias para abordar nuevos conocimientos sobre la interacción entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en modalidad virtual e híbrida.

Los resultados obtenidos podrían compararse con otros estudios para respaldar teorías existentes y/o generar nuevos estudios sobre cómo estos factores se relacionan entre sí y cómo afrontarlos desde el punto de vista de la psicología como disciplina.

Este estudio aportará datos para conocer más a fondo el problema y de la misma forma generará insumos para planificación de mejores planes de trabajo y a su vez explorar cuáles son los posibles niveles de burnout y satisfacción laboral con empleados que trabajen en este tipo de modalidad; permitiendo acceder a información veraz de la situación que atraviesan los trabajadores de Costa Rica en condiciones laborales similares, obteniendo las bases para entender ampliamente la gama de problemas prácticos que han generado las empresas en Costa Rica que han adoptado el teletrabajo como un estándar en la actualidad.

Conocer la realidad actual entre la satisfacción laboral y el burnout en los trabajadores en este entorno específico es relevante, ya que contribuye a mejorar el bienestar y la productividad de la empresa y del personal.

Los hallazgos obtenidos de esta investigación podrán tener implicaciones prácticas significativas para las empresas de Costa Rica en el empleo de los trabajadores en modalidad virtual. Al comprender mejor cómo afecta la satisfacción laboral y el síndrome burnout a los empleados; las empresas podrían implementar intervenciones o políticas para mejorar el bienestar y la productividad del personal.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o “Burnout” entre los trabajadores que operan en modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo en empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General:

- Analizar la satisfacción laboral y el nivel de burnout en modalidad virtual e híbrida en personas trabajadoras de empresas ubicadas en la Gran Área Metropolitana (GAM), Costa Rica mediante un estudio estadístico descriptivo cuantitativo.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en modalidad virtual en las diferentes empresas ubicadas en la Gran área metropolitana.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en modalidad híbrida en las diferentes empresas ubicadas en la Gran área metropolitana.
- Medir el nivel de burnout en los trabajadores de las empresas tomadas en cuenta en el estudio en ambas modalidades.
- Establecer estrategias de intervención, así como recomendaciones para una mejora en el clima laboral de los empleados costarricenses.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances de la investigación

Este estudio busca analizar los niveles de satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o “Burnout” en los trabajadores que operan en modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo en empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica y cómo esto afecta a los trabajadores de las empresas, en dos modalidades del mismo, por un lado quienes se encuentran trabajando cien por ciento a distancia y otros con modalidad híbrida donde algunos días asisten a las oficinas y otros lo hacen desde su casa de habitación. Los resultados podrían ayudar a analizar mejoras en el bienestar y la productividad de los empleados, informar las políticas y prácticas de las empresas, y generar nuevas estrategias para abordar la interacción entre la satisfacción laboral y el agotamiento. Los hallazgos también podrían respaldar teorías existentes o generar nuevos estudios sobre estos factores. Las implicaciones prácticas podrían incluir la implementación de intervenciones o políticas

para mejorar el bienestar y la productividad del personal, como programas de apoyo emocional, flexibilidad laboral, capacitación en manejo del estrés y promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se pueden encontrar para la realización de este trabajo, se encuentra en la muestra que se requiere, ya que es muy grande la cantidad estipulada y puede ser difícil encontrar a tantos trabajadores como se necesiten para este estudio.

Además, estos sujetos deben cumplir con la condición imperativa de trabajar en modalidad virtual para que la investigación sea significativamente viable durante un período de 6 a 8 meses.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1.1 Satisfacción Laboral

Al adentrarse en el tema, es importante entender algunos conceptos clave. Comenzaremos con la satisfacción laboral, que se puede describir como un sentimiento de realización personal que un individuo experimenta en relación con su trabajo. Este sentimiento no solo se basa en el trabajo actual, sino que también incorpora las experiencias acumuladas a lo largo de la carrera laboral del individuo. Estas experiencias dan forma a las actitudes del trabajador hacia sus labores. Además, la satisfacción laboral también se refiere a la disposición del empleado hacia su empleo. En otras palabras, es cómo el individuo percibe su propio trabajo. Este concepto abarca una variedad de factores, desde la satisfacción con las tareas diarias hasta la relación con los compañeros de trabajo y los superiores, así como la percepción de las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización. En resumen, la satisfacción laboral es una medida integral que refleja cómo se siente un empleado acerca de su trabajo y su lugar dentro de la organización. (Castañeda-Santillán et al., 2022)

La satisfacción es subjetiva y depende de factores extrínsecos e intrínsecos; esto quiere decir que este grado depende del estado de ánimo de la persona, se menciona que si se evalúa la satisfacción de una persona que está pasando por una situación en concreto puede afectar para bien o para mal el nivel de satisfacción individual. (Belias, Koustelios, Aspridis, Varsanis, & Koffas, 2016; Platis & Zoulias, 2017; Fierro, Cruz, & Delgado, 2018, como se citó en Arce Espinoza & Rojas Sáurez, 2019).

Se menciona que la satisfacción laboral como tal no está definida de forma concreta; más bien se considera como un resultado placentero de las experiencias laborales vividas,

asimismo producto de experiencias positivas claro está. (Benedicto, 2013; Dey, Md. Naf, Miah, & Maruf, 2019, como se citó en Arce Espinoza & Rojas Sáurez, 2019).

La satisfacción laboral depende en gran medida de la percepción y concepción positiva o negativa del individuo hacia su trabajo y puede variar dependiendo de lo que la persona quiere lograr y obtener a través de su empleo; se confirma que entre más logros importantes y mejores resultados alcance el sujeto a nivel personal y laboral, aumentará la satisfacción con su trabajo; y que esta última es producto de la experiencia obtenida previamente.

(Guayacán Rabelo et al., 2022)

Para medir la satisfacción laboral existen pruebas válidas como el “Test de Satisfacción laboral de S20/23” y el “Test de adjetivos de Pitcher (PAT)” para evaluar al supervisor tomando en cuenta los estilos de liderazgo. (Contreras Torres et al., 2013)

2.1.2 Burnout

Por otro lado, tenemos el síndrome de Burnout, que también se le conoce coloquialmente como el síndrome del profesional quemado; en términos generales se define como estrés laboral a nivel crónico. Podemos describirlo como un estado de agotamiento tanto mental como físico debido a una gran demanda de tareas o eventos en el entorno en el que se encuentra el individuo. (Barrantes, 2020)

El Burnout se produce por una alta exposición al estrés que puede llegar a generar conflictos entre los trabajadores, sobre todo por las diferencias de opinión que puede haber en la jerarquía de la empresa que por consiguiente puede llegar a disminuir el desempeño de las tareas realizadas. Freudenberger introduce este concepto y lo define como sensación de agotamiento y pérdida de interés con su trabajo con personas que se dedican a asistir a

otros, y se mide a través de variables como: el agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización personal. Aunado a esto se comenta que el liderazgo y los estilos de dirección son una variable crucial que se debe tratar para la prevención del síndrome de Burnout, ya que estos pueden aumentar la cohesión grupal, reducir conflictos internos, y mejorar las relaciones entre el empleador y el personal; por otra parte el liderazgo autoritario perjudica a los empleados y origina factores de riesgo psicosocial y afecta negativamente la salud de los empleados. (Maslach y Jackson, 1981; Maslach, 1993, como se citó en Contreras Torres et al., 2013).

González & Leand (2020) mencionan que Gil-Monte define el Burnout como:

Una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. (p.21)

Existen dos tipos de Burnout: Burnout activo, el cual se identifica con una conducta asertiva sumado a factores organizacionales o factores externos a la profesión y el Burnout pasivo en el que predominan sentimientos de retirada y apatía relacionados a factores internos psicosociales. Estas dos categorías ayudan a entender mejor cómo se manifiesta el burnout en diferentes contextos y cómo se puede abordar de manera más efectiva.

(Gillespie, 1980, como se citó en Yorleny Sancho Huertas, 2019)

Se realizó una revisión bibliográfica por Morales & Murillo (2015) en la que se comenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 declaró el síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral ya que el mismo puede llegar a afectar la calidad de vida de las personas y de la misma manera su salud mental, en los peores casos puede llegar a ser perjudicial para la salud y poner en riesgo la vida de las personas; este concepto como tal no se encontraba en los manuales DSM-V ni tampoco en el CIE-10, El síndrome de desgaste, comúnmente conocido como burnout, es a menudo caracterizado como una respuesta inapropiada al estrés crónico. Sus características distintivas incluyen el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en el rendimiento personal. En Costa Rica, la investigación sobre la prevalencia de este síndrome en el personal médico ha sido limitada. Los estudios que se han realizado han utilizado muestras pequeñas y han encontrado que la incidencia del síndrome de desgaste varía entre el 20% y el 70%.

Con respecto a este mismo tema el Instituto Nacional de Seguros (INS) se guía por el código de trabajo, en el artículo 195 se indica que se considera un riesgo de trabajo a toda enfermedad que le ocurra al trabajador por consecuencia de su trabajo; en el artículo 197 se considera enfermedad de trabajo a todo estado patológico causado por el trabajo y las condiciones en las que labora; por esta información el mismo INS lo considera como riesgo de trabajo, por lo que si una persona desea incapacitarse por síndrome de burnout debe ir esta entidad. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, s. f.)

El Síndrome de Burnout puede ser propiciado por una insatisfacción laboral significativa. Factores como el aburrimiento y la pérdida de interés pueden actuar como catalizadores de este síndrome. Cuando estos elementos se combinan con altos niveles de estrés, rasgos

individuales, la personalidad del individuo, una carga laboral excesiva y las particularidades del entorno laboral, el riesgo de desarrollar este síndrome puede incrementarse; sin embargo, la falta de satisfacción laboral no se atribuye a una causa, esta depende de muchos factores tales como: salario, la supervisión, las condiciones propias de la actividad y de la organización, las oportunidades profesionales, el reconocimiento de las habilidades, la evaluación justa del trabajo, las prácticas organizacionales, el trato equitativo y las relaciones sociales laborales gratificantes, etc. (Contreras Torres et al., 2013)

Por otra parte en lo que a la medición de Burnout se refiere existen test como el “Copenhagen Burnout Inventory” (CBI) centrado en el desgaste, “Oldenburg Burnout Inventory” (OLBI) que evalúa agotamiento y falta de compromiso; y el “Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo” centrándose en la pérdida del sentido del trabajo. (Morales & Murillo, 2015)

La Nación reporta que en Costa Rica no hay estadísticas de Burnout; sin embargo, es bastante común. La prevalencia del Síndrome de Burnout depende del ambiente donde se desarrolle el individuo y de las características propias de este; asimismo posee una estrecha relación con las condiciones laborales y el trabajo bajo presión que por consiguiente afectan física y emocionalmente a los trabajadores, se considera un factor predisponente del agotamiento emocional. Aunado a lo anterior se manifiestan factores negativos como lo son: comportamiento inadecuado, relaciones laborales, ausencias, etc. Los cuales están relacionados a esta patología en algunos casos por lo que son aspectos importantes que considerar. (Yorleny Sancho Huertas, 2019)

2.1.3 Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional puede llevar a una sensación de logro personal reducido, y este proceso puede ser influenciado por la despersonalización. Este proceso está determinado por cómo cada dimensión interactúa con diferentes aspectos de una organización, como la competencia, la autonomía, la participación en la toma de decisiones, la colegiación y la cooperación con el cliente.

El agotamiento emocional es lo que sentiría un individuo con burnout y, por tanto, la dimensión que pondría en marcha el síndrome, siendo la reducida realización personal la que daría lugar a las consecuencias observables del burnout (absentismo, rotación, abandono, entre otras), mediatizadas por la despersonalización. (Leiter, 1988a, 1988b; 1989a, 1989b; 1992; Leiter, Clark y Durup, 1994; Leiter y Maslach, 1988 como se citó en Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, et al., 2008, p.81).

2.1.4 Motivación

La motivación es un aspecto importante que se debe tomar en cuenta en el ámbito organizacional ya que la persona depende del mismo para vivir y realizar sus tareas rutinarias en su trabajo, podemos definirla como un conjunto de fuerzas que determinan la conducta de un individuo; pero hay que entender que nosotros los seres humanos tenemos necesidades innatas que nos llevan a tener un comportamiento específico dependiendo de cada situación para lograr nuestros objetivos y sentirnos plenos con nosotros mismos, Maslow es uno de los pioneros en este tema con su pirámide; que toma en cuenta aspectos

como: el reconocimiento, la autorrealización, afiliación, seguridad y fisiología. (Madero Gómez, 2022)

2.1.5 Modelo de Procesos del Burnout de Cherniss (1980)

Uno de los primeros modelos formulados históricamente fue el Modelo de Procesos del Burnout de Cherniss (1980) este modelo propone que el agotamiento laboral, o Burnout, se entiende dentro de un contexto de interacciones. Las fuentes de estrés que lo originan están vinculadas con el entorno laboral, las particularidades individuales y la evolución de las actitudes de la persona. En otras palabras, el Burnout se da en un escenario donde el estrés, el ambiente de trabajo, las características personales y las modificaciones en las actitudes interactúan entre sí. En el marco laboral se toman aspectos tales como: orientación, carga de trabajo, estimulación, ámbito de clientes y contactos, autonomía, estilo de dirección y supervisión, y existencia de aislamiento social. Así como factores inhibidores o potenciadores del estrés como lo son: orientación profesional, apoyos de los que se dispone y demandas existentes fuera del trabajo. Las actitudes son las responsables del cambio del individuo. (Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, et al., 2008).

2.1.6 Modelo de Demandas de Karasek (1979)

Es una construcción teórica que habla del entorno psicosocial en el trabajo; toma en cuenta dos dimensiones: las demandas que afectan al trabajador (ya sea fechas de entrega, gran cantidad de trabajo y atención requerida) y la autonomía propia en las tareas realizadas; así

como la aplicación de sus habilidades y destrezas en su trabajo son aspectos igual de importantes que se deben considerar. (Gil-Monte et al., 2016)

2.1.7 Teoría General de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy

Ludwig Von Bertalanffy propuso la Teoría General de Sistemas, la cual considera a los seres vivos como un todo integrado, en lugar de una colección de partes individuales. Esta teoría sostiene que los seres vivos poseen sistemas que pueden ser abiertos o cerrados, y que existe una interacción constante entre el individuo y su entorno. Es importante destacar que, según esta teoría, no existen sistemas completamente abiertos o cerrados; todos los sistemas son parcialmente abiertos o cerrados. Esta perspectiva nos permite entender cómo el entorno laboral, o más específicamente, el sistema de trabajo de una empresa puede influir en nosotros como individuos. En una empresa, todos los miembros, incluyendo el gerente, los empleados, los vendedores, etc., trabajan hacia una meta común, lo que convierte a la empresa en un sistema en sí mismo. Cada persona desempeña funciones específicas que influyen en los demás y contribuyen a un objetivo mayor. Por lo tanto, cada individuo es una parte integral de algo mucho más grande. Esta teoría nos recuerda que nuestras acciones y roles dentro de un sistema tienen un efecto significativo en el sistema en su conjunto. El enfoque sistémico ha sido utilizado en un sinnúmero de investigaciones a lo largo de los años y fue una contribución significativa como una herramienta versátil en muchas disciplinas; ya que habla de la interrelación entre los elementos que conforman los sistemas. (De la Peña Consuegra & Velázquez Ávila, 2018)

2.1.8 Modelo Multidimensional de Mashlach

El Modelo Multidimensional de Mashlach habla del agotamiento laboral es un síndrome psicológico con amplia exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo y esta se mide por medio de 3 dimensiones: el Agotamiento emocional que se describe como desgaste y fatiga, los Sentimientos de Cinismo y desapego al trabajo también llamada despersonalización, actitudes inapropiadas y abandono del trabajo; por último los Sentimientos de ineficiencia que representa una mala autoevaluación de los empleados que produce una falta de satisfacción personal y sentimientos de ineficacia. (González & Leand, 2020)

2.1.9 Modelo de las fases de Burnout de Golembiewski y colaboradores

En el Modelo de las fases de Burnout de Golembiewski y colaboradores está basado en Mashlach y Jackson, de la misma forma habla de la despersonalización, reducida realización personal así como agotamiento emocional. Se menciona que dicotomizan las puntuaciones de las variables en altas y bajas.

Lo que combinado con las tres subescalas del MBI, en el orden indicado anteriormente, nos lleva a obtener ocho configuraciones de burnout que denominan fases y que clasifican de la I (bajas puntuaciones de Burnout en todas las dimensiones) a la VIII (altas puntuaciones de Burnout en todas las dimensiones). (Golembiewski, 1979; Golembiewski y Munzenrider, 1984a, 1984b; Golembiewski y Munzenrider, 1988; Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983; Golembiewski,

Munzenrider y Stevenson, 1986; Golembiewski, Boudreau, Goto, y Murati, 1993 como se citó en Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, et al., 2008, p.81).

2.1.10 Modelo de Leiter

El modelo de Leiter (1988) habla de los procesos del Burnout, se menciona que todas las dimensiones de esta patología son determinantes e igual de importantes en su desarrollo con estrechas relaciones a nivel individual y ambiental; se centra en el agotamiento emocional como un determinante fundamental del Burnout, que produce la despersonalización y por consecuencia la baja realización personal. Por lo tanto, el agotamiento emocional sería el factor que daría lugar a una menor realización personal, un proceso que está influenciado por la despersonalización. Este proceso se define por las interacciones que cada dimensión tiene con varios componentes organizacionales, como la competencia, la autonomía, la participación en la toma de decisiones, la colegiación y la cooperación con el cliente. (Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, et al., 2008).

2.1.11 Condiciones Laborales y Riesgo Psicosocial

Las condiciones laborales que están vinculadas con el contenido, la organización y la realización del trabajo, a las que se enfrenta un empleado en su lugar de trabajo, se conocen como factores psicosociales. Estos factores son una parte integral de la experiencia laboral de un individuo dentro de su empresa; por otra parte los riesgos psicosociales se relacionan con la dirección, organización del trabajo y contexto social pero se diferencian de las anteriores debido a que pueden presentar daños a nivel social, físico y mental a los empleados. (Gil-Monte, 2014c, como se citó en Gil-Monte et al., 2016).

Guiándonos por la teoría existen diversas vertientes de riesgo psicosocial laboral que se deben tomar en cuenta como lo son aspectos económicos, preventivos y la salud ocupacional, esta última con análisis que datan desde 1970; se habla de instrumentos como la “Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo” realizada en España, en la que el 70.9% de los trabajadores estaban expuestos a riesgos de accidentes debido a aspectos como las distracciones, los descuidos 45%, una necesidad de trabajar a ritmos elevados 19.4% y fatiga 17.8%, de la misma manera se mencionan mayores porcentajes en la sintomatología psicósomática con aspectos como lo son desorden del sueño, dolores de cabeza y fatiga; pero lo más importante era que los trabajadores se percibían ellos mismos como expuestos a estos riesgos en su trabajo presentando monotonía en la realización de tareas, sobrecarga laboral y estrés debido a una alta carga mental. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT, 2008, como se citó en Gil-Monte et al. 2016). La “Encuesta de Calidad de Vida en el trabajo” el 49.9% de la muestra padecía de niveles altos de estrés y tan sólo el 17.4% poseían niveles bajos. Se hace hincapié en la importancia que tiene el entorno de trabajo y no tanto el trabajador. (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010, como se citó en Gil-Monte et al. 2016).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España desarrolló un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales llamado F-Psico 3.1 con 44 preguntas tipo Likert que evalúan nueve factores de riesgo psicosocial considerados: tiempo trabajado (TT), autonomía (AU), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DPs), variedad/contenido del trabajo (V/C), participación/supervisión (P/S), interés por el trabajador/compensación (IT/C), desempeño de rol (DR) y relaciones/apoyo social (R/AS). De la misma manera aspectos sociodemográficos: edad, sexo, estado civil, hijos, categoría

profesional, tipo de contrato, antigüedad laboral, turnicidad, responsabilidad sobre equipos, contacto directo con pacientes, bajas laborales, enfermedades crónicas, fármacos ansiolíticos. Se evaluaron factores desencadenantes de Burnout que fueron las relaciones entre el personal y sus jefes evaluando: ilusión por el trabajo, satisfacción laboral, apoyo social y ciertas variables personales, como autoeficacia, optimismo y tendencias depresivas y por último 22 preguntas del MBI que medía el burnout, el grado de afectación de sus subescalas Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Baja Realización Personal (RP). (Merino-Plaza et al., 2018)

Aunque las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son una realidad en el presente, pueden generar problemas en el ámbito laboral y comportamental. Estos problemas pueden ser causados por diversos factores, como un aumento en la rotación de personal, insatisfacción entre los colaboradores, agotamiento físico y mental, falta de motivación e interés en las tareas asignadas debido a la falta de competencias necesarias para realizar dichas actividades. Todo esto puede afectar los procesos de atracción y retención de talento en las organizaciones. (Madero Gómez, 2022)

2.1.12 Factores de riesgo determinantes para la manifestación del síndrome de

Burnout

Factores Intralaborales:

- El trabajo por turnos y el nocturno puede facilitar la aparición del síndrome de Burnout debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos y del ciclo sueño-vigilia.
- Los horarios inflexibles, por turnos, impredecibles y las horas extras habituales son factores que contribuyen al desarrollo del síndrome. (M. S. Carmona, 2017)
- En épocas de crisis de empleo, el síndrome afecta a un porcentaje importante de personas, especialmente a los grupos de alto riesgo de desempleo, como los jóvenes y las personas de más de 45 años. (M. S. Carmona, 2017)
- La antigüedad profesional también tiene una relación positiva con el síndrome, manifestándose en dos períodos: los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia. (M. S. Carmona, 2017)
- El progreso excesivo o escaso en el trabajo puede resultar estresante, dependiendo de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales. (M. S. Carmona, 2017)

- La incorporación de nuevas tecnologías y procedimientos sin preparación previa puede ser otro factor de estrés. (M. S. Carmona, 2017)
- La estructura y el clima organizacional también influyen: cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja sea (con muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor sea el nivel jerárquico de un trabajador y cuantos mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout. (M. S. Carmona, 2017)
- La oportunidad para el control, es decir, el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades por realizar y los acontecimientos, puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout. (M. S. Carmona, 2017)
- La retroalimentación de la propia tarea es un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. Los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos donde esta retroalimentación falta o es insuficiente. (M. S. Carmona, 2017)
- El salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura. (M. S. Carmona, 2017)
- La estrategia empresarial puede causar el burnout, especialmente en empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce

personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y materia de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, y aquellas que limitan los descansos, entre otros. (M. S. Carmona, 2017)

- El contacto con los usuarios es otro factor: cuanto más tiempo hace uso el trabajador de las relaciones interpersonales mayor es el riesgo de agotamiento emocional y de Burnout. (M. S. Carmona, 2017)
- La función se relaciona a la claridad que posee el trabajador de las funciones y tareas que realiza; así como el tipo de labor si son fragmentadas, cortas y rutinarias; y si las responsabilidades están mal definidas o contradictorias. (M. S. Carmona, 2017)
- Finalmente, la comunicación, o la falta de ella, también juega un papel importante. El poco o nulo flujo de información; una comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros y con mandos superiores interfiere en el bienestar que posee el individuo en su puesto de trabajo. (M. S. Carmona, 2017)

Factores Extralaborales

- Las condiciones físicas en el lugar de trabajo, como el nivel de ruido, la iluminación, la temperatura, las condiciones climáticas, la toxicidad y la exposición a peligros, son factores que pueden influir en el desarrollo del síndrome de Burnout. La sobrecarga laboral, percibida por el trabajador, es un desencadenante importante debido al incremento de los sentimientos de

agotamiento emocional. Por otro lado, la relación entre el trabajo y la familia también juega un papel crucial. A pesar de que la mayoría del tiempo se ocupa en el trabajo, el ámbito familiar ocupa un lugar central. Ambas áreas mantienen una relación estrecha y deben existir en equilibrio, ya que pueden incidir en la calidad y satisfacción tanto en el ámbito familiar o marital como en el laboral. Diversos estudios afirman que los trabajadores casados tienen niveles de Burnout más bajos que los solteros, debido al apoyo que ofrece el matrimonio. (M. S. Carmona, 2017)

Factores Personales

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Ser ambicioso.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos, por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo
- Sensibilidad

(Apiquian, 2007 como se citó en M. S. Carmona, 2017).

Numerosas investigaciones han explorado la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. La mayoría de estos estudios concluyen que, en general, los trabajadores que optan por esta modalidad suelen estar más satisfechos que aquellos que trabajan de manera presencial. Esta mayor satisfacción se atribuye a una mejor gestión del tiempo, que permite a los trabajadores equilibrar de manera más efectiva sus responsabilidades laborales con sus proyectos personales y su vida familiar. Además, se teoriza que el entorno virtual puede ayudar a evitar el estrés y las distracciones típicas del ambiente laboral, lo que a su vez genera una sensación de calma y bienestar. Este equilibrio entre la vida laboral y personal otorga a los empleados una mayor autonomía sobre su tiempo, un factor que se ha identificado como un elemento clave para aumentar la satisfacción en el trabajo. En resumen, el teletrabajo parece ofrecer numerosos beneficios que contribuyen a mejorar la satisfacción laboral de los empleados; sin embargo, solo es positiva al principio, se estabiliza y luego comienza a decaer a medida que la carga de trabajo aumenta y se confirma que un espacio de teletrabajo bajo presión influye significativamente de manera positiva en la satisfacción laboral. (Guayacán Rabelo et al., 2022)

2.2 HIPÓTESIS

Existe una diferencia significativa en los niveles de satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o “Burnout” entre los trabajadores que operan en modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo en empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica entre la satisfacción laboral.

2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
Existe una diferencia significativa en los niveles de satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o “Burnout” entre los trabajadores que operan en modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo en empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica entre la satisfacción laboral.	Satisfacción Laboral	Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979)	Preguntas relacionadas con el ambiente de trabajo, la remuneración, las oportunidades de desarrollo y la relación con los compañeros y superiores.
	Burnout	Test de Maslach y Susan E. Jackson (1980)	Evaluación de los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, ya que se utiliza el análisis de datos estadístico.

Se pretende obtener datos numéricos mediante encuestas, los cuales son analizados mediante el software de Excel con el fin de medir la posible relación entre la satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o 'Burnout'.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de un diseño descriptivo ya que permite conocer los indicadores de satisfacción laboral y de burnout en personas que trabajan en modalidad virtual, tanto mediante modalidad a tiempo completo como en formato híbrido en una muestra de personas trabajadoras del Gran Área Metropolitana.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

La presente investigación tuvo como objeto de estudio analizar los indicadores cuantitativos de satisfacción laboral y burn out (desgaste ocupacional); como unidad de muestreo se tomó a todos los participantes que realizaron el cuestionario (n=154).

3.3.1 Población

La población de este estudio son personas adultas entre los 18 y 65 años; empleados de empresas en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica que trabajan en un entorno laboral híbrido y virtual. Esta región geográfica abarca la capital, San José, y sus alrededores.

3.3.2 Muestra

En este estudio, la muestra estuvo compuesta por 154 sujetos que trabajan en diversas empresas del Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo estratificado, un método que consiste en dividir la población en subgrupos o "estratos" con características similares y luego seleccionar muestras de cada estrato de manera proporcional o equitativa. Esto asegura que cada subgrupo esté representado en la muestra. En este caso, se consideraron tanto a teletrabajadores a tiempo completo como a trabajadores en modalidad híbrida de trabajo.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla No. 1 Criterios de Inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSION	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Personas actualmente trabajando	Personas que actualmente no trabajan
Modalidad Virtual e Híbrida	Personas que no están en el rango de edad de 18 a 65 años

Fuente: elaboración propia, 2024.

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.4.1 Validez del cuestionario

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta válida en cuanto a su contenido, ya que refleja adecuadamente las dimensiones clave del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. Además, presenta validez de criterio al relacionarse con indicadores relevantes como el estrés laboral, la satisfacción en el trabajo y el rendimiento. Asimismo, posee validez de constructo, respaldada por el análisis factorial confirmatorio, que apoya su estructura trifactorial original.

Por otro lado, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall también cuenta con validez de contenido, debido a que ha sido diseñada meticulosamente para reflejar las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral, con ítems seleccionados para representar adecuadamente este constructo. Además, esta escala tiene validez de criterio, demostrada por la exploración de la relación entre sus puntajes y otros indicadores relevantes, como el desempeño en el trabajo y la calidad del servicio brindado. En general, se ha encontrado que la escala se asocia de manera esperada con estos criterios externos.

3.4.2 Confiabilidad del cuestionario

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta confiable para evaluar el síndrome de burnout en el ámbito laboral. Su consistencia a lo largo del tiempo ha sido demostrada mediante estudios de test-retest. Aunque algunos informes indican bajos valores de confiabilidad para la subescala de despersonalización, en general, se puede

confiar en sus resultados para evaluar el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización profesional.

El análisis factorial exploratorio se utilizó para evaluar la confiabilidad de la escala. Los resultados mostraron que esta herramienta es válida y confiable para medir una sola dimensión de satisfacción laboral. Es decir, los ítems de la escala se agrupan de manera coherente y estable en torno a un único constructo: la satisfacción laboral.

Además, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad. Este coeficiente mide la consistencia interna de los ítems en una escala. Si los ítems están relacionados entre sí y miden lo mismo, se espera que el coeficiente Alfa sea alto. En el caso de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, se ha encontrado que es confiable y estable.

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es de Diseño no experimental transversal.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento

Satisfacción laboral	Un sentimiento de realización personal que un individuo experimenta en relación con su trabajo.	Puntuación en la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) de Warr, Cook y Wall (1979)	Puntuación en la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) de Warr, Cook y Wall (1979)	Clima laboral, salario, relaciones sociales	Puntuación promedio en la escala (Likert: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho)	Encuesta por medio de Google formularios
Nivel de agotamiento	Estrés laboral crónico	Puntuación en el Test de Maslach y Susan E. Jackson (1980) para medir el agotamiento o 'Burnout' en el trabajo	Puntuación en el Test de Maslach y Susan E. Jackson (1980) para medir el agotamiento o 'Burnout' en el trabajo	Cansancio emocional, despersonalización, realización personal	Puntuaciones en cada dimensión del test (Likert: nunca, pocas veces al año, una vez al año o menos, unas pocas veces al año o menos, una vez a la semana, pocas veces a la semana, todos los días)	Encuesta por medio de Google formularios

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta sección se analizan los resultados de las mediciones realizadas en las dos variables a través de los instrumentos que fueron aplicados. Estas mediciones se llevaron a cabo utilizando dos instrumentos de evaluación psicológica: el Test Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción de War, Cook y Wall.

Inicialmente con respecto a la información recopilada y utilizada en un total de 154 personas encuestadas, mediante el Test Burnout de Maslach podemos destacar en términos generales, que los datos mostraron un alto porcentaje de personas con niveles Agotamiento Personal (71.43%), Despersonalización (26.62%) y Realización Personal (14.94%). Esto tomando de referencia la muestra total del estudio.

En la modalidad Híbrida los índices mostraron un alto porcentaje de Agotamiento Personal (53.19%), Despersonalización (44.68%) y Realización Personal (66.12%) en trabajo presencial y virtual.

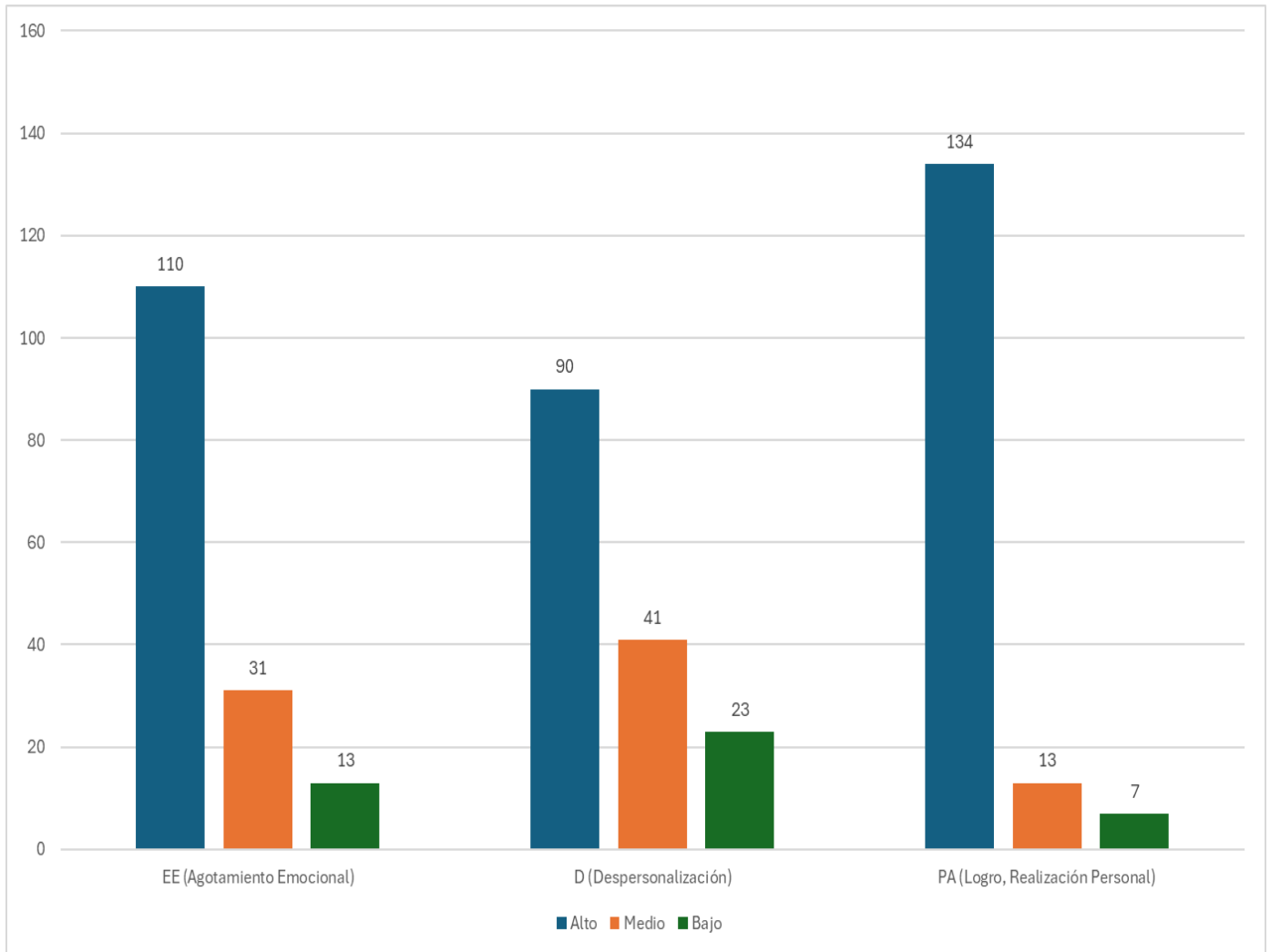
En la modalidad de Teletrabajo los índices mostraron un alto porcentaje de Agotamiento Personal (17.73%), Despersonalización (12.77%) y Realización Personal (12.77%).

Utilizando la Escala de Satisfacción de War, Cook y Wall demuestra y verifica que de los quince ítems utilizados en la variable de satisfacción oscilan entre el 55% y 37%; por otra parte la variable de insatisfacción oscila entre el 30% y 15%. Dando como resultado una gran satisfacción laboral seguido de un gran índice de Burnout en las personas que laboran en las empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica.

La investigación estadística así como documental arrojó resultados coincidentes con la hipótesis inicial de que efectivamente sí existe una relación estrecha entre la satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o 'Burnout' en el entorno laboral virtual de las empresas en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Los datos muestran que a pesar de los adecuados niveles de satisfacción laboral en estos trabajadores, por otro lado son altos los índices en los indicadores de Agotamiento Emocional - Personal (EE) Y Despersonalización.

Figura 3

Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en los tres niveles de medición de acuerdo con los datos obtenidos de la aplicación del test de Maslach.



Nota. Fuente propia.

4.1.1 Análisis de Resultados de la encuesta aplicada de Burnout de Maslach

En este apartado en la Figura 3 se muestran de forma gráfica y descriptiva los resultados de la encuesta basada en el Inventario de Burnout de Maslach, haciendo en esta sección un análisis detallado de las tres variables: Agotamiento Emocional (EE), Despersonalización (D) y Realización Personal (PA). Con un total de 154 respuestas.

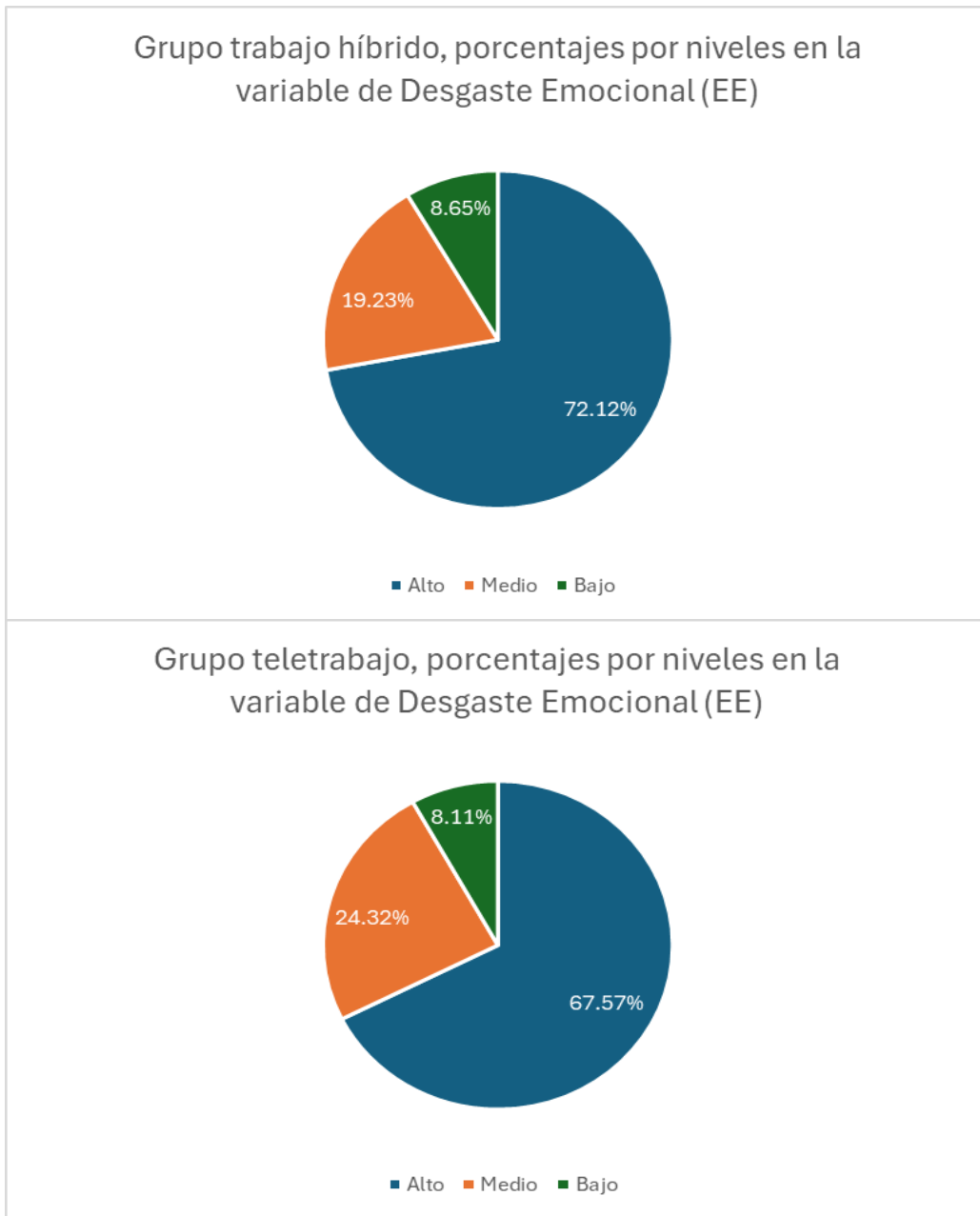
En el estudio realizado, se observó que una gran mayoría de los participantes experimenta un alto nivel de Agotamiento Emocional (EE). De las respuestas obtenidas, el 71.43% (110 respuestas) indican un alto nivel de EE, el 20.13% (31 respuestas) un nivel medio y solo el 8.44% (13 respuestas) un nivel bajo.

Por otro lado, la Despersonalización (D) también es un problema significativo entre los participantes, aunque no tan severo como el agotamiento emocional. El 58.44% (90 respuestas) indican un alto nivel de D, el 26.62% (41 respuestas) un nivel medio y el 14.94% (23 respuestas) un nivel bajo.

A pesar de los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, es notable que una gran mayoría de los participantes siente un alto nivel de Realización Personal (PA). El 87.01% (134 respuestas) indican un alto nivel de PA, el 8.44% (13 respuestas) un nivel medio y solo el 4.55% (7 respuestas) un nivel bajo. Esto sugiere que, a pesar de los desafíos emocionales y de despersonalización, los participantes aún logran encontrar un sentido de logro personal.

Figura 4

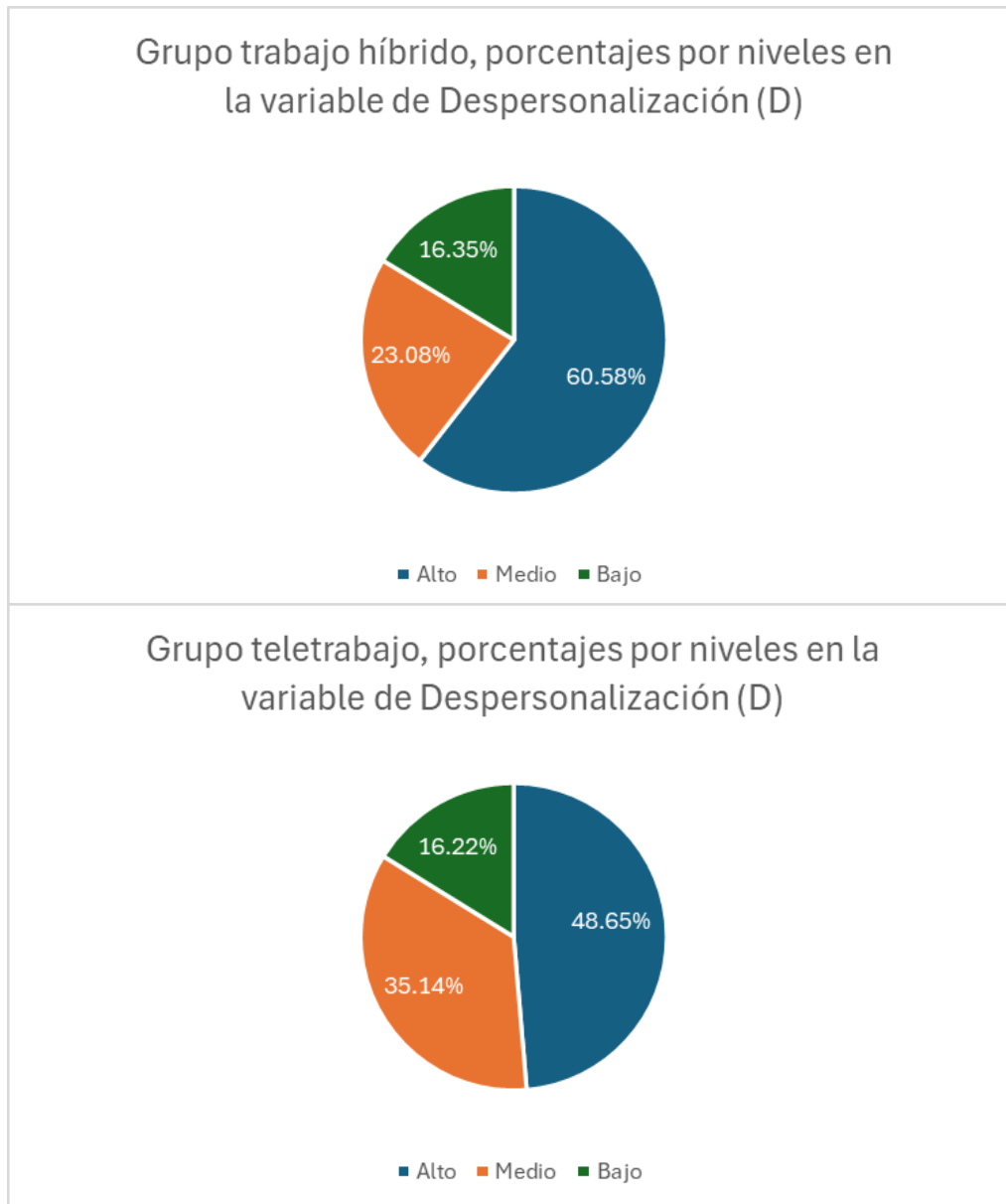
Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Desgaste Emocional (EE) de acuerdo con los datos obtenidos de ambas modalidades de trabajo.



Nota. Resultados obtenidos de la aplicación del test de Maslach a la muestra de estudio.

Figura 5

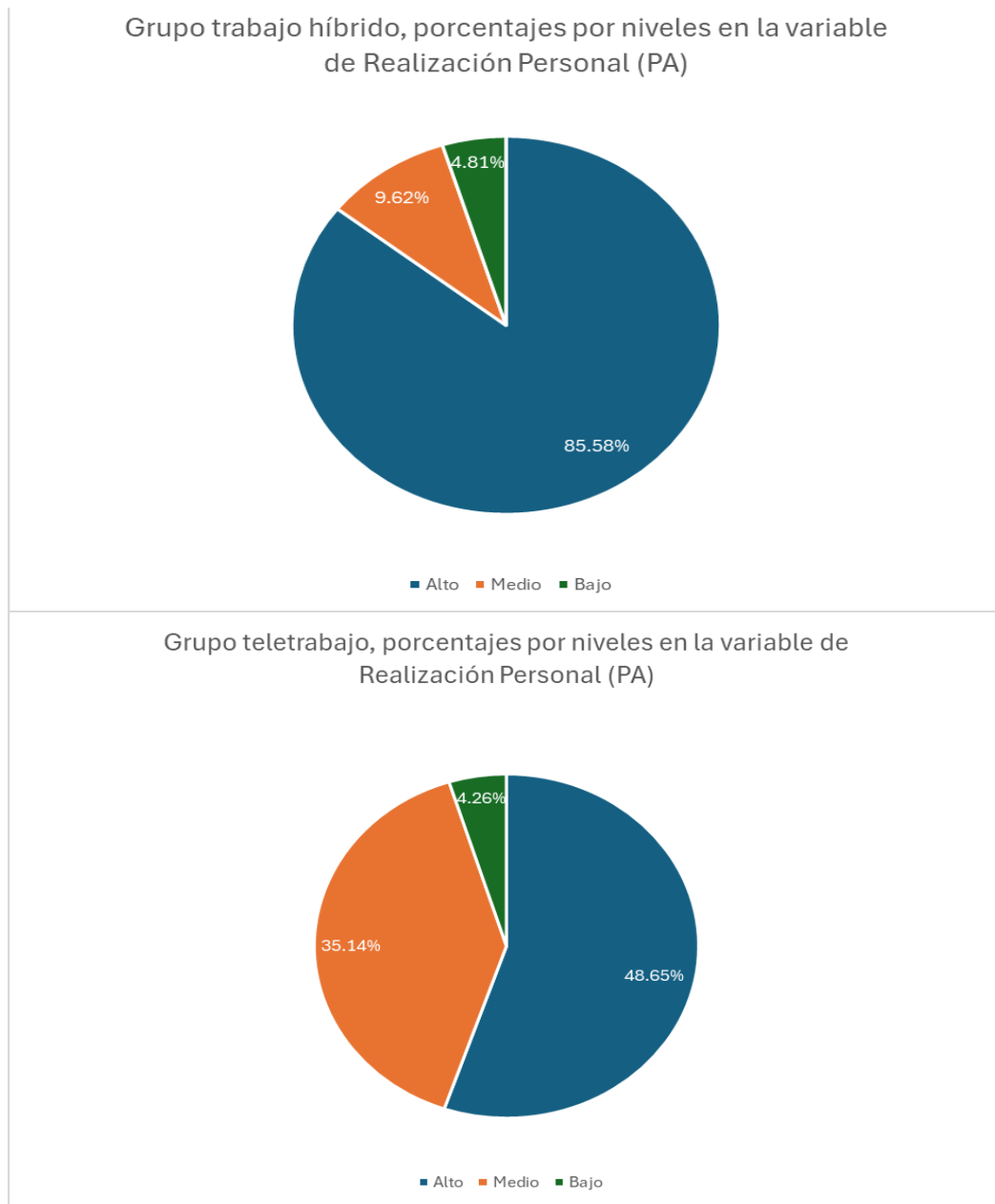
Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Despersonalización (D) de acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta en ambas modalidades de trabajo.



Nota. Resultados obtenidos de la aplicación del test de Maslach a la muestra de estudio.

Figura 6

Clasificación de los resultados obtenidos de las personas en porcentajes por niveles en la variable de Realización Personal (PA) de acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta en ambas modalidades de trabajo.



Nota. Resultados obtenidos de la aplicación del test de Maslach a la muestra de estudio.

Tabla No. 2 Comparación porcentual en las mediciones de trabajo híbrido y teletrabajo

<i>Híbrida</i>			
<i>Variables</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Agotamiento emocional (EE)</i>	72.12%	19.23%	8.65%
<i>Despersonalización (D)</i>	60.58%	23.08%	16.35%
<i>Realización personal (PA)</i>	85.58%	9.62%	4.81%
<i>Teletrabajo</i>			
<i>Variables</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Agotamiento emocional (EE)</i>	67.57%	24.32%	8.11%
<i>Despersonalización (D)</i>	48.65%	35.14%	16.22%
<i>Realización personal (PA)</i>	48.65%	35.14%	4.26%

Fuente: elaboración propia, 2024.

4.1.2 Análisis Descriptivo de ambas modalidades

Los resultados anteriores muestran la comparación porcentual del test de burnout en modalidad híbrida y de teletrabajo. Se representan porcentajes en tres niveles: Alto, Medio y Bajo, para las categorías de Agotamiento Emocional (EE), Despersonalización (D) y Realización Personal (PA). Con un total de 104 respuestas y 37 respuestas respectivamente.

En cuanto al análisis, se puede observar que en la modalidad híbrida, los niveles de agotamiento emocional y despersonalización son más altos en comparación con la modalidad de teletrabajo. Esto sugiere que los participantes en la modalidad híbrida pueden estar experimentando más estrés o fatiga emocional. En particular, el agotamiento emocional es un indicador común de burnout, y el hecho de que sea más alto en la modalidad híbrida (72.12% frente a 67.57% en teletrabajo) puede indicar que los trabajadores híbridos están experimentando niveles de estrés significativamente más altos. La Despersonalización por otra parte, también es más alta en la modalidad híbrida (60.58% frente a 48.65% en teletrabajo). Esto sugiere que los trabajadores híbridos pueden estar lidiando con sentimientos de desconexión o alienación en su trabajo. Sin embargo, también se observa que la realización personal es significativamente más alta en la modalidad híbrida en comparación con la modalidad de teletrabajo (85.58% frente a 48.65%). lo que indica que, a pesar del mayor estrés, los participantes en la modalidad híbrida pueden estar encontrando más satisfacción o logro en su trabajo.

Figura 7

Clasificación porcentual de los resultados de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall obtenidos de las personas encuestadas.

Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.Condiciones físicas del trabajo	15%	6%	5%	6%	14%	24%	31%
2.Libertad para elegir tu propio método de trabajo	13%	12%	6%	8%	14%	19%	27%
3.Tus compañeros de trabajo	14%	5%	6%	7%	16%	29%	23%
4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	16%	12%	6%	8%	16%	23%	19%
5.Tu superior inmediato	16%	10%	4%	7%	14%	22%	28%
6.Responsabilidad que se te ha asignado	11%	8%	7%	7%	16%	23%	29%
7.Tu salario	14%	13%	5%	8%	20%	21%	19%
8.La posibilidad de utilizar tus capacidades	15%	8%	5%	8%	19%	18%	27%
9.Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	16%	8%	6%	9%	14%	22%	24%
10.Tus posibilidades de promocionar	15%	15%	5%	8%	21%	20%	17%
11.El modo en que tu empresa está gestionada	17%	14%	6%	8%	16%	21%	18%
12.La atención que se presta a las sugerencias que haces	18%	10%	8%	7%	16%	19%	22%
13.Tu horario de trabajo	14%	8%	6%	5%	12%	22%	31%
14.La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	13%	8%	6%	8%	16%	26%	23%
15.Tu estabilidad de empleo	16%	8%	3%	5%	18%	21%	31%

Nota. Fuente propia.

4.1.3 Análisis de Resultados de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall

En el análisis de los resultados de la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall, aplicada para medir la satisfacción laboral, se observaron diversos hallazgos. En cuanto a las condiciones físicas del trabajo, la mayoría de los encuestados (55%) se mostraron satisfechos o muy satisfechos. Sin embargo, un 15% se mostró muy insatisfecho, lo que podría indicar la necesidad de mejorar las condiciones físicas en algunos lugares de trabajo. En relación con la libertad para elegir el propio método de trabajo, un 46% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, pero un 25% está insatisfecho o muy insatisfecho. Esto puede indicar que hay espacio para aumentar la autonomía en el trabajo. Los compañeros de trabajo parecen ser bien valorados, con un 52% de satisfacción o alta satisfacción. Sin embargo, un 14% está muy insatisfecho, lo que puede indicar problemas de relación o de ambiente laboral en algunos equipos. En cuanto al reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, un 42% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, pero un 28% está insatisfecho o muy insatisfecho. Esto podría indicar la necesidad de mejorar los sistemas de reconocimiento y recompensa. Respecto a la relación con el superior inmediato, un 50% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, pero un 26% está insatisfecho o muy insatisfecho. Esto indica la necesidad de formación o desarrollo de liderazgo para algunos supervisores. En cuanto a la responsabilidad que se ha asignado, un 52% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 19% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica que algunos empleados pueden sentirse abrumados o insuficientemente desafiados.

En relación con el salario, un 40% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 27% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica la necesidad de revisar las estructuras salariales. En cuanto a la posibilidad de utilizar las capacidades propias, un 45% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 23% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica que algunos empleados pueden sentir que no están utilizando plenamente sus habilidades. Respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa, un 46% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 24% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica problemas de comunicación o de relación. En cuanto a las posibilidades de promoción, un 37% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 30% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica la necesidad de clarificar las trayectorias de carrera y las oportunidades de promoción. En relación con el modo en que se gestiona la empresa, un 39% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 31% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica la necesidad de mejorar la transparencia y la eficacia de la gestión. En cuanto a la atención que se presta a las sugerencias que se hacen, un 41% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 28% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica que se necesita mejorar los canales de retroalimentación y la receptividad a las ideas de los empleados. Respecto al horario de trabajo, la mayoría de los encuestados (53%) están satisfechos o muy satisfechos. Sin embargo, un 22% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica la necesidad de ofrecer horarios de trabajo más flexibles o equilibrados. En cuanto a la variedad de tareas que se realizan en el trabajo, un 49% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho. Sin embargo, un 21% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo

que indica que algunos empleados pueden sentirse abrumados por la cantidad de tareas diferentes o que desean más variedad en su trabajo. Finalmente, en relación con la estabilidad del empleo, la mayoría de los encuestados (52%) están satisfechos o muy satisfechos. Sin embargo, un 24% está insatisfecho o muy insatisfecho, lo que indica preocupaciones sobre la seguridad del empleo.

Figura 8

Comparación porcentual de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall en las mediciones de trabajo híbrido.

Híbrida	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.Condiciones físicas del trabajo	14%	8%	4%	6%	11%	28%	30%
2.Libertad para elegir tu propio método de trabajo	12%	12%	7%	9%	13%	22%	27%
3.Tus compañeros de trabajo	14%	5%	9%	8%	12%	27%	26%
4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	13%	12%	8%	9%	15%	21%	23%
5.Tu superior inmediato	13%	13%	4%	8%	12%	21%	30%
6.Responsabilidad que se te ha asignado	13%	8%	5%	8%	13%	26%	28%
7.Tu salario	11%	15%	5%	9%	17%	19%	24%
8.La posibilidad de utilizar tus capacidades	16%	7%	6%	5%	17%	18%	31%
9.Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	16%	9%	4%	10%	11%	21%	30%
10.Tus posibilidades de promocionar	15%	13%	4%	8%	15%	24%	20%
11.El modo en que tu empresa está gestionada	14%	14%	6%	10%	13%	20%	22%
12.La atención que se presta a las sugerencias que haces	15%	11%	8%	8%	13%	18%	27%
13.Tu horario de trabajo	14%	10%	5%	7%	11%	25%	29%
14.La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	13%	9%	5%	8%	15%	26%	25%
15.Tu estabilidad de empleo	16%	9%	4%	4%	15%	21%	31%

Nota. Fuente propia, en base a Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall.

Figura 9

Comparación porcentual de la Escala General de Satisfacción Warr, Cook y Wall en las mediciones de teletrabajo.

Teletrabajo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.Condiciones físicas del trabajo	16%	5%	3%	3%	19%	16%	38%
2.Libertad para elegir tu propio método de trabajo	14%	8%	5%	8%	14%	19%	32%
3.Tus compañeros de trabajo	16%	5%	0%	8%	22%	32%	16%
4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	19%	16%	3%	8%	16%	30%	8%
5.Tu superior inmediato	16%	3%	5%	8%	16%	30%	22%
6.Responsabilidad que se te ha asignado	8%	11%	8%	8%	16%	19%	30%
7.Tu salario	22%	8%	5%	5%	24%	30%	5%
8.La posibilidad de utilizar tus capacidades	14%	14%	0%	16%	16%	22%	19%
9.Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	14%	11%	16%	5%	19%	24%	11%
10.Tus posibilidades de promocionar	14%	24%	5%	5%	30%	14%	8%
11.El modo en que tu empresa está gestionada	22%	8%	8%	5%	24%	22%	11%
12.La atención que se presta a las sugerencias que haces	22%	8%	11%	8%	19%	22%	11%
13.Tu horario de trabajo	14%	5%	8%	3%	14%	16%	41%
14.La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	16%	5%	5%	8%	19%	30%	16%
15.Tu estabilidad de empleo	16%	5%	0%	5%	22%	22%	30%

Nota. Fuente propia.

4.1.4 Análisis Descriptivo de ambas modalidades

En primer lugar, se destaca que los datos presentados reflejan las percepciones de los empleados en dos modalidades de trabajo: híbrida y teletrabajo. Cada modalidad tiene sus propias ventajas y desafíos, y estas tablas nos proporcionan una visión cuantitativa de cómo se perciben estos aspectos en cada modalidad.

Modalidad Híbrida

En la modalidad híbrida, los aspectos que obtuvieron los porcentajes más altos de satisfacción (Satisfecho y Muy Satisfecho) son las “Condiciones físicas del trabajo” (58%), “Tu superior inmediato” (51%), “Responsabilidad que se te ha asignado” (54%), “La posibilidad de utilizar tus capacidades” (49%), “Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa” (51%), “Tu horario de trabajo” (54%), “La variedad de tareas que realizas en tu trabajo” (51%) y “Tu estabilidad de empleo” (52%). Esto sugiere que los empleados valoran la flexibilidad y la autonomía que ofrece el trabajo híbrido, así como la estabilidad laboral.

Por otro lado, los aspectos con los porcentajes más altos de insatisfacción (Muy Insatisfecho e Insatisfecho) son “Tu salario” (26%) y “El modo en que tu empresa está gestionada” (28%).

Modalidad de Teletrabajo

En la modalidad de teletrabajo, los aspectos con los porcentajes más altos de satisfacción son las “Condiciones físicas del trabajo” (54%), “Tu superior inmediato” (52%), “Responsabilidad que se te ha asignado” (49%), “Tu horario de trabajo” (57%) y “Tu

estabilidad de empleo” (52%). Esto sugiere que los empleados aprecian la comodidad de trabajar desde casa, la flexibilidad de horario y la estabilidad laboral.

Sin embargo, los aspectos con los porcentajes más altos de insatisfacción son “Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho” (35%) y “Tu salario” (30%). Esto podría indicar que los empleados en teletrabajo pueden sentirse menos valorados o reconocidos por su trabajo, y que la compensación puede no ser percibida como adecuada.

Comparación entre las Modalidades

Al comparar ambas modalidades, se observa que la satisfacción con las “Condiciones físicas del trabajo”, “Tu superior inmediato”, “Responsabilidad que se te ha asignado”, “Tu horario de trabajo” y “Tu estabilidad de empleo” es similar en ambas modalidades. Sin embargo, la insatisfacción con el “Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho” y “Tu salario” es notablemente mayor en la modalidad de teletrabajo.

Estos hallazgos sugieren que, si bien el trabajo híbrido y el teletrabajo ofrecen beneficios significativos en términos de flexibilidad y comodidad, también presentan desafíos en términos de gestión, reconocimiento y compensación. Las organizaciones que adopten estas modalidades de trabajo deben prestar especial atención a estos aspectos para garantizar la satisfacción y el compromiso de sus empleados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Para finalizar se debe tener en cuenta que cada individuo puede experimentar el burnout de manera diferente. Además los resultados obtenidos de la muestra son especialmente relevantes en el contexto actual; estos hallazgos nos brindan una base sólida para tomar decisiones informadas y adaptarnos de manera efectiva a las circunstancias cambiantes. Es de interés más estudios que otras personas investigadoras puedan realizar para determinar si las tendencias de los datos son similares.

Burnout

En la modalidad híbrida, aunque los trabajadores pueden estar experimentando niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización, también informan de una mayor realización personal. A pesar de los desafíos asociados con el estrés y la fatiga emocional, los trabajadores híbridos pueden encontrar satisfacción y logro en su trabajo, lo que puede contribuir a su satisfacción laboral general.

Por otro lado, los trabajadores en teletrabajo reportan niveles más bajos de agotamiento emocional y despersonalización. Esto indica que la modalidad de teletrabajo, a pesar de sus propios desafíos, puede ofrecer un entorno de trabajo que ayuda a mitigar el estrés y promover el bienestar emocional, lo que a su vez puede contribuir a la satisfacción laboral. Efectivamente existe una diferencia significativa en los niveles de satisfacción laboral y el nivel de agotamiento o “Burnout” entre los trabajadores que operan en modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo en empresas de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica entre la satisfacción laboral. Y esto puede variar dependiendo de la modalidad de trabajo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados son específicos para esta muestra y pueden no ser generalizables a todas las personas que trabajan en modalidades

híbridas o de teletrabajo. Estos hallazgos son indicativos de un ambiente donde los individuos son llevados a sus límites emocional y socialmente, pero aun así obtienen satisfacción de sus logros o contribuciones. Destaca la naturaleza compleja del agotamiento y subraya la importancia de abordar no sólo los factores de estrés relacionados con la carga de trabajo o las tareas, sino también los aspectos socioemocionales para promover el bienestar general. Estos resultados pueden ser de mucha utilidad para las organizaciones que buscan equilibrar la carga de trabajo y el bienestar de los empleados, así como para investigadores que estudian el impacto de diferentes modalidades de trabajo en la salud mental de los empleados.

Los resultados del test de burnout muestran diferencias significativas entre las modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo. En la modalidad híbrida, los niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización son más altos en comparación con la modalidad de teletrabajo. Esto sugiere que los trabajadores en la modalidad híbrida pueden estar experimentando más estrés o fatiga emocional, así como sentimientos de desconexión o alienación en su trabajo.

En particular, el Agotamiento Emocional, un indicador común de burnout, es más alto en la modalidad híbrida (72.12% frente a 67.57% en teletrabajo). Esto puede indicar que los trabajadores híbridos están experimentando niveles de estrés significativamente más altos.

La Despersonalización también es más alta en la modalidad híbrida (60.58% frente a 48.65% en teletrabajo), lo que sugiere que los trabajadores híbridos pueden estar lidiando con sentimientos de desconexión o alienación en su trabajo.

Sin embargo, a pesar de estos desafíos, la realización personal es significativamente más alta en la modalidad híbrida en comparación con la modalidad de teletrabajo (85.58% frente

a 48.65%). Esto indica que, a pesar del mayor estrés, los trabajadores en la modalidad híbrida pueden estar encontrando más satisfacción o logro en su trabajo.

Satisfacción Laboral

En la modalidad híbrida, los empleados parecen estar satisfechos con las condiciones físicas del trabajo, la relación con su superior inmediato, la responsabilidad asignada, el horario de trabajo y la estabilidad laboral. Sin embargo, el salario y la gestión de la empresa son áreas que presentan niveles de insatisfacción relativamente altos. Esto indica que las empresas podrían necesitar revisar sus políticas salariales y de gestión para mejorar la satisfacción de los empleados en esta modalidad.

Por otro lado, en la modalidad de teletrabajo, los empleados parecen estar menos satisfechos con el reconocimiento que reciben por su trabajo y con su salario. Esto podría indicar que el trabajo a distancia puede presentar desafíos en términos de comunicación y reconocimiento, así como en términos de compensación.

Al comparar ambas modalidades, se observa que la insatisfacción con el reconocimiento y el salario es mayor en el teletrabajo que en la modalidad híbrida. Esto podría sugerir que las empresas necesitan implementar estrategias más efectivas para reconocer y recompensar a los empleados que trabajan a distancia.

En resumen, si bien el trabajo híbrido y el teletrabajo ofrecen beneficios significativos en términos de flexibilidad y comodidad, también presentan desafíos en términos de gestión, reconocimiento y compensación. Las organizaciones que adopten estas modalidades de trabajo deben prestar especial atención a estos aspectos para garantizar la satisfacción y el compromiso de sus empleados.

6.2 RECOMENDACIONES

Para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout en ambas modalidades de trabajo, se sugiere implementar programas de bienestar en el lugar de trabajo que promuevan estilos de vida saludables, incluyendo talleres sobre nutrición, programas de ejercicio físico y servicios de asesoramiento en salud mental. Realizar un seguimiento con los participantes para obtener una comprensión más completa de su bienestar emocional y mental, siempre será de mucha utilidad. Además, ofrecer servicios de asesoramiento psicológico podría ayudar a los empleados a manejar el estrés y mejorar su bienestar emocional. Fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo puede ayudar a mejorar las relaciones entre los empleados y reducir los sentimientos de despersonalización. Crear una cultura de reconocimiento en el lugar de trabajo donde se valora y se agradece el trabajo duro de los empleados puede ser beneficioso. Promover la práctica del mindfulness puede ayudar a los empleados a manejar el estrés y a mantenerse enfocados y presentes en su trabajo. Asegurarse de que los empleados no estén trabajando largas jornadas sin descansos adecuados puede ayudar a promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Incentivar a los empleados a hacer ejercicio regularmente puede ayudar a mejorar su salud física y mental. Adicionalmente, es importante que las empresas reconozcan y valoren el esfuerzo y el logro individual de sus empleados, y que promuevan la gratitud sincera en el lugar de trabajo. Esto podría incluir la celebración de logros laborales, el reconocimiento público de los esfuerzos de los empleados y la creación de un ambiente de trabajo donde se fomenta la gratitud y el aprecio.

Es esencial promover el desarrollo de más investigaciones para explorar las diferencias observadas en los niveles de satisfacción laboral y burnout entre las modalidades de trabajo

híbrido y teletrabajo. Comprender mejor las causas y consecuencias de estas diferencias puede ayudar a las organizaciones a implementar estrategias más efectivas para mejorar el bienestar de los empleados.

Por ejemplo, sería útil investigar qué factores específicos de la modalidad híbrida pueden estar contribuyendo a los niveles más altos de Agotamiento Emocional (72.12%) y Despersonalización (60.58%). ¿Podría ser que la combinación de trabajo en la oficina y en casa esté creando una carga adicional para los empleados? ¿O podría ser que la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal esté llevando a los empleados a sentirse más agotados emocionalmente y desconectados de su trabajo?

Asimismo, sería beneficioso explorar cómo estos factores pueden ser mitigados para mejorar el bienestar de los trabajadores. ¿Qué tipo de apoyos o recursos podrían necesitar los empleados para manejar mejor el estrés y la fatiga emocional? ¿Cómo podrían las organizaciones ayudar a los empleados a sentirse más conectados y comprometidos con su trabajo, incluso cuando están trabajando a distancia?

Al mismo tiempo, sería interesante explorar por qué la realización Personal es más alta en la modalidad híbrida (85.58%). ¿Qué aspectos de la modalidad híbrida están permitiendo a los empleados sentirse más satisfechos y realizados en su trabajo? ¿Cómo se pueden aprovechar estos aspectos positivos para mejorar la experiencia de trabajo de los empleados en otras modalidades de trabajo?

Finalmente, sería valioso examinar cómo estas conclusiones se aplican a diferentes grupos de empleados. Por ejemplo, ¿las experiencias y percepciones varían según el rol del empleado, la industria, o el tamaño de la organización? ¿Cómo podrían las organizaciones

adaptar sus estrategias de trabajo híbrido y teletrabajo para satisfacer las necesidades y preferencias de diferentes grupos de empleados?

En resumen, hay una necesidad clara de más investigación en esta área para ayudar a las organizaciones a navegar los desafíos y oportunidades asociados con las modalidades de trabajo híbrido y teletrabajo. Al hacerlo, podemos trabajar hacia un futuro en el que todos los empleados puedan prosperar, independientemente de cómo o dónde elijan trabajar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce Espinoza, L., & Rojas Sáurez, K. (2019). Nivel de satisfacción en los funcionarios de centros universitarios de una universidad estatal de Costa Rica. *UNED Research Journal*, 11(3), 320-326. <https://doi.org/10.22458/urj.v11i3.2623>
- Barrantes, P. (2020). “*Síndrome de Burnout*” y su relación con la calidad de vida laboral en colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José. <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/6111>
- Carmona, F. (2021). *Determinación de los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en el año 2020*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10569/1/16158.pdf>
- Carmona, M. S. (2017). *Conocimiento Y Prácticas Sobre La Prevención Del Síndrome De Burnout Y Los Factores Que Influyen En Su Aparición, En Una Población De Técnicos-Conductores De Una Compañía De Servicios Eléctricos, Alajuela*.
- Castañeda-Santillán, L. L. y Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), pp. 38-54. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>

- Contreras Torres, F., Espinal G., L., Pachón E., A. M., & González R., J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas*, 9(1), 65. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2013.0001.05>
- De la Peña Consuegra, G., & Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142018000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Delgadillo, O. (2023). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en línea del hospital adolfo guevara velasco essalud cusco en el año 2022*. http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/7645/253T20231053_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallup Inc. (2022). *State of the Global Workplace: 2022 Report (1 ed.)*. Washington, Estados Unidos: Gallup.com. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022report.aspx>
- Gil-Monte, P. R., López-Vílchez, J., Universitat de València, España, Llorca-Rubio, J. L., Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball, Generalitat Valenciana, España, & Sánchez Piernas, J. (2016).

Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 22(1), 7-19.
<https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.01>

González, O. C., & Leand, T. W. M. (2020). *Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Departamento de hemato-oncología, hospital nacional de niños.*

Guayacán Rabelo, I. N., Zárate Jiménez, A. L., & Contreras-Pacheco, O. E. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: Un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 222-234.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>

Gutiérrez Arroyo, P., Herrera Solís, H., López Muñoz, S., Montero Jiménez, Y., & Mora Molina, M. J. (2022). Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica. *Wimb Lu*, 17(1), 75-94.
<https://doi.org/10.15517/wl.v17i1.50947>

Soto Jara, T. (2019). Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI).
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>

Lizano Lizano, L., & Sánchez Alfaro, R. (2021). Niveles de estrés en personal docente de los departamentos de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente ante la situación del COVID-19. *Wimb Lu*, 17(1), 7-22.
<https://doi.org/10.15517/wl.v17i1.49498>

Llanca, P. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta-Movistar Argentina, Chiclayo 2018*.

Luis M. Lozano, Guillermo Cañadas, María Martín, Ignacio Pedrosa, Gustavo Cañadas, Javier Suárez, Cristina Vargas, Concepción San, Luis, Vicente Sánchez, M. Eva Martín, Blanca Pérez, Javier, & Álvarez, Eduardo García y Emilia I. de la Fuente. (2008). *Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales*.
<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/26927/AulaAbierta.2008.36.1-2.79-88.pdf>

Madero Gómez, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 377.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

Medina Arias, K. M. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte sanitario*, 19(3), 393-403.
<https://doi.org/10.19136/hs.a19n3.3639>

Merino-Plaza, M.-J., Carrera-Hueso, F.-J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A., Vázquez-Ferreiro, P., Vargas-Morales, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11), e00189217. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00189217>

Mickly, D. (2022, mayo). *Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica*, S. A. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1699/1/TFG_Ulatina_Daniel_Lizarazo_Mikly_20170210499.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (s. f.). *Código de Trabajo*. Recuperado 30 de octubre de 2023, de https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf

Morales, L. S., & Murillo, L. F. H. (2015). Revisión Bibliográfica, Síndrome de Burnout. . . *ISSN*, 32.

Rojas, J. C. M., Vega, M. S., & Osorio, J. A. G. (2021). *Bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19*.

Yorleny Sancho Huertas. (2019). *Síndrome De Burnout En Funcionarios De La Municipalidad De Alajuelita, En Relación Con Las Condiciones Laborales, San José, III Cuatrimestre 2018.*

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

Satisfacción laboral: Un sentimiento de realización personal que un individuo experimenta en relación con su trabajo. Se refiere a cómo los empleados perciben su trabajo y su entorno laboral. Se refiere a cómo los empleados perciben su trabajo y su entorno laboral, incluyendo aspectos como las condiciones de trabajo, la relación con los superiores y compañeros, y la realización personal.

Burnout: Un estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que puede ocurrir cuando los empleados están sometidos a estrés laboral crónico.

Modalidad híbrida: Un modelo de trabajo que combina el trabajo presencial en la oficina con el trabajo remoto o desde casa.

Teletrabajo: Un modelo de trabajo en el que los empleados realizan sus tareas desde casa o desde un lugar fuera de la oficina tradicional.

Agotamiento emocional: Un componente del burnout que se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado debido al estrés laboral.

Despersonalización: Otro componente del burnout que se refiere a los sentimientos de desconexión o alienación en el trabajo. Respuesta fría e impersonal, falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos de la atención.

Realización personal: El último componente del burnout, que se refiere a la sensación de logro y satisfacción en el trabajo.

Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall: Una herramienta de medición utilizada para evaluar la satisfacción laboral.

Encuesta de Burnout de Maslach: Una herramienta de medición reconocida utilizada para evaluar el burnout o desgaste ocupacional.

ANEXOS

Anexo 1 Test Burnout de Maslach

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al año o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
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 ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al año o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas							

Anexo 2 Escala General de Satisfacción War, Cook y Wall

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 3 Consentimiento Informado**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE COSTA RICA****Escuela de Psicología**Tel (506) 2211-3000 E-mail: info@uh.ac.cr**CONSENTIMIENTO INFORMADO****RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL
NIVEL DE BURNOUT EN MODALIDAD VIRTUAL E
HÍBRIDA EN UN GRUPO DE PERSONAS DE ENTRE LOS
18 Y 65 AÑOS EN EL SECTOR DE EMPRESAS DE LA
GRAN ÁREA METROPOLITANA DE COSTA RICA.****1. QUÉ BUSCA EL ESTUDIO**

El estudio se realiza por parte de Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, Escuela de Psicología, a cargo del estudiante Jorge Felipe Coto De León bajo la supervisión y tutela del profesional en Psicología Adrián Obando Rodríguez código colegiado 5048 Dicho estudio tiene como objetivo general Analizar la satisfacción laboral y el nivel de burnout en modalidad virtual e híbrida en personas trabajadoras de empresas ubicadas en la Gran Área Metropolitana (GAM), Costa Rica mediante un estudio estadístico descriptivo cuantitativo.

B. EN QUÉ CONSISTE SU PARTICIPACIÓN

Consiste en realizar un estudio descriptivo cuantitativo sobre la satisfacción laboral y el nivel de burnout en modalidad virtual e híbrida en empresas de la Gran área Metropolitana de Costa Rica. Este estudio es de tipo cuantitativo aplicando encuestas como instrumento de medición a los trabajadores que se desarrollan en las empresas.

C. RIESGOS

La participación en este estudio es voluntaria y no representa un riesgo para su integridad física o/y psicológica.

Pese a se le podría solicitar sus datos personales dicha información será manejada de manera confidencial, esto quiere decir, que sus datos no serán asociados a sus respuestas. Además, se le recuerda que es libre abstenerse de participar en la presente investigación.

D. BENEFICIOS

No existe un beneficio directo para la persona que participa. Sin embargo, estará colaborando con un estudio que permita analizar la realidad actual de nuestro país en este campo.

E. PARA ACLARACIONES

En caso de alguna duda o pregunta por favor diríjase a alguna de las siguientes personas:

- **Nombre del tutor:** Adrián Obando Rodríguez,
correo:adrian.obando0795@uhispano.ac.cr

F. PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Formar parte de este estudio es un acto voluntario, puede desistir de su participación en cuando así lo desee, la información de su participación es confidencial los resultados pueden divulgarse en la presentación del proyecto de investigación, un artículo o aparecer en una publicación, pero siempre de forma anónima. No perderá ningún derecho legal por firmar este consentimiento y se le entregará copia como respaldo.

CONSENTIMIENTO

He leído, todo el consentimiento antes de firmarlo. Pude hacer las aclaraciones que tenía y mis consultas fueron contestadas. Me queda claro que mi participación es voluntaria, confidencial y puedo retirarme cuando quiera, respetando mi derecho a seguir o no. Por lo tanto, estoy de acuerdo en formar parte del presente estudio.

Fecha: _____/_____/_____

Día Mes Año

Nombre completo del participante	Cédula	Firma
---	---------------	--------------

Nombre de la investigadora	Cédula	Firma
-----------------------------------	---------------	--------------

Nombre testigo	Cédula	Firma
-----------------------	---------------	--------------


Anexo 4 Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jorge Felipe Coto De León, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1795-0101 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Psicología, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE BURNOUT EN MODALIDAD VIRTUAL E HÍBRIDA EN UN GRUPO DE PERSONAS DE ENTRE LOS 18 Y 65 AÑOS EN EL SECTOR DE EMPRESAS DE LA GRAN ÁREA METROPOLITANA DE COSTA RICA, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los Tres días del mes de Junio del año dosmil veinticuatro.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1795-0101

Anexo 5 Carta de aprobación del Tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 9 de junio del 2024

Dirección
Carrera Psicología
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores (as):

El estudiante Jorge Felipe Coto de León, cédula 1-1795-0101 ha presentado, para efectos de aprobación el trabajo de análisis descriptivo – cuantitativo: “Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de burn out en modalidad virtual e híbrida en un grupo de personas entre los 18 y 65 años en el sector de empresas de la Gran Área Metropolitana”. El mismo ha sido elaborado por el estudiante para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de tutor he verificado que se han hecho las correcciones principales durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al diseño de la revisión, algunos elementos de coherencia, delimitación y detalles que deben mejorar para asegurar un mayor desempeño.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES (puntualidad/calidad/correcciones)	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
	TOTAL	100	95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

ADRIAN OBANDO
RODRIGUEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ADRIAN OBANDO
 RODRIGUEZ (FIRMA)
 Fecha: 2024.06.09 17:29:49
 -06'00'

(Firma y nombre de la
 tutora)

Anexo 6 Carta de aprobación del Lector

San José, 13 de agosto de 2024

Carrera de Psicología
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Jorge Felipe Coto De León, cédula de identidad 117950101, me ha presentado para efectos de lectura y revisión, el trabajo de investigación denominado: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE BURNOUT EN MODALIDAD VIRTUAL E HÍBRIDA EN UN GRUPO DE PERSONAS DE ENTRE LOS 18 Y 65 AÑOS EN EL SECTOR DE EMPRESAS DE LA GRAN ÁREA METROPOLITANA DE COSTA RICA, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de lector, he verificado que se han hecho correcciones indicadas durante el proceso de lectoría, por consiguiente, se avala el traslado al proceso de lectura al filólogo para la corrección aspectos de redacción y para la posterior presentación al jurado.

Atentamente,

MARCOS
CALDERON
VILLALOBOS
(FIRMA)



Firmado digitalmente por
MARCOS CALDERON
VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2024.08.13
00:36:01 -06'00'

Msc. Marcos Calderón Villalobos

Cédula identidad 302350342

Carné Colegio Profesional 2028

Anexo 7 Autorización del CENIT

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 13 de agosto del 2024

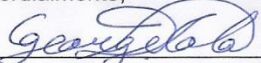
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Jorge Felipe Coto De León con número de identificación 1-1795-0101 autor (a) del trabajo de graduación titulado RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE BURNOUT EN MODALIDAD VIRTUAL E HÍBRIDA EN UN GRUPO DE PERSONAS DE ENTRE LOS 18 Y 65 AÑOS EN EL SECTOR DE EMPRESAS DE LA GRAN ÁREA METROPOLITANA DE COSTA RICA presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Psicología; (SI)/ NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad

1-1795-0101

**ANEXO 7 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.