



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud de  
una Microred, Florencia de Mora, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Galvez Vichez, Carmen Elizabeth ([orcid.org/0000-0001-8811-4691](https://orcid.org/0000-0001-8811-4691))

**ASESORES:**

Dr. Cachay Wester, Jorge Victor Wilfredo ([orcid.org/0000-0002-7294-9050](https://orcid.org/0000-0002-7294-9050))

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-6970-2778](https://orcid.org/0000-0002-6970-2778))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este trabajo a mi familia: a mi adorado esposo y a mis bellos hijos, quienes siempre me han brindado su apoyo para seguir adelante y más aún con este nuevo reto profesional, definitivamente no fue sencillo culminar con éxito este proyecto, al inicio parecía de nunca acabar, sin embargo; siempre fueron Uds. mi motor y motivo que me inspiraron en todo momento.

A mis padres y hermanos que siempre me han ofrecido el amor de una familia unida en la armonía de Dios.

Carmen E. Gálvez Vilchez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por ser el inspirador de mi vida y darme la fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A la Universidad CÉSAR VALLEJO, por haberme aceptado ser parte de ella y acogerme como alumna de Post Grado, durante uno de los períodos más tristes de nuestra historia sanitaria, la pandemia del COVID19. A mis docentes por haberme brindado todos sus conocimientos de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real.

A mis asesores por el tiempo y esfuerzo que dedicaron para compartir sus conocimientos científicos y orientarme en forma correcta para la culminación de mi tesis.

Carmen E. Gálvez Vilchez

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022</i> .....	26
Tabla 2 <i>Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022</i> .....	27
Tabla 3 <i>Relación entre la despersonalización y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022</i> .....	28
Tabla 4 <i>Relación entre la realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022</i> .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diagrama del diseño correlacional</i> .....	20
---	----

## RESUMEN

En nuestro medio, debido al contexto pandémico, los colaboradores del sector salud se vieron expuestos a una serie de estímulos estresantes, a tal punto que muchos de ellos manifestaron el Síndrome de Burnout, ocasionando, de este modo, un alto índice de insatisfacción laboral y, por tanto, problemas en la calidad de atención y bienestar socioemocional. En esta línea, esta investigación propuso como objetivo principal determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022. El estudio fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo –correlacional. La muestra que se utilizó fue de 132 colaboradores sanitarios. Los instrumentos utilizados para el recojo de información fueron dos cuestionarios previamente validados y sometidos a procesos de confiabilidad. Luego de la aplicación se procedió a ordenar los datos en Microsoft Excel y se realizaron las tabulaciones de frecuencias a través del software SPSS 25. Se procedió a realizar las pruebas de normalidad y de comprobación de hipótesis de investigación. De esta manera se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente de correlación de  $-0.688$  ( $p < .001$ ). Por consiguiente, se concluyó que existe una relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud de la Microred de Florencia de Mora, 2022.

**Palabras clave:** Agotamiento emocional, Agotamiento profesional, Agotamiento psicológico, Burnout, Satisfacción en el trabajo

## ABSTRACT

In our environment, due to the pandemic context, the occupational-health sector was subjected to a series of stressors, to such an extent that health personnel developed symptoms compatible with Burnout Syndrome, thus causing a high rate of job dissatisfaction and, therefore, problems in the quality of care and socio-emotional well-being. In this line, this research proposed as its main objective to determine the relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction of health personnel from a Micronetwork, Florencia de Mora, 2022. The study was of an applied type, with a quantitative approach, design non-experimental and descriptive-correlational level. The sample used was 132 healthcare collaborators. The instruments used to collect information were two questionnaires previously validated and subjected to reliability processes. After the application, the data was ordered in Microsoft Excel and the frequency tabulations were made through the SPSS 25 software. The normality tests and the verification of the research hypotheses were carried out. Thus, the Spearman's Rho test was applied, obtaining a correlation coefficient of  $-0.688$  ( $p < .001$ ). Therefore, it was concluded that there is an inverse and significant relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction in the health personnel of the Florencia de Mora Microred, 2022.

**Keywords:** Emotional exhaustion, Professional exhaustion, psychological exhaustion, Burnout, Job satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

El empleo es una de las áreas de mayor trascendencia en la vida de los individuos, debido a que el estilo y calidad de vida se sujeta, en gran proporción, al trabajo; por ende, es preciso que toda institución cuente con un capital humano que goce de una adecuada satisfacción laboral (Inayat & Jahanzeb, 2021). En los últimos años, de acuerdo con el reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se ha generado una crisis mundial a causa del virus de la COVID-19 afectando todos los ámbitos con los que interactúa el individuo, entre ellos, el campo laboral, donde muchos colaboradores manifestaron el Síndrome de Burnout (OPS, 2021). De acuerdo con lo anterior, el sector de salud, específicamente, los colaboradores de esta área se vieron expuestos a un gran aumento de carga laboral y preocupación por el contagio, experimentado signos y síntomas de estrés crónico, así como, sentimientos de insatisfacción laboral (Ancheta et al., 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que el marco de la pandemia ha propiciado en los colaboradores de salud agotamiento e insatisfacción laboral, generando, de ese modo, una notoria inestabilidad laboral y baja productividad (OIT, 2020), así como, se ha podido evidenciar escasos recursos en los trabajadores de salud para hacer frente a los estresores laborales (Lovo, 2021). En este sentido, a nivel mundial, esta afección psicolaboral se presenta con mayor dominancia en colaboradores de salud, afectando, de este modo, su complacencia y prestancia para con rol asistencial (Yslado et al., 2019).

Dentro del marco internacional, Payne et al. (2020), en su estudio efectuado en el 2019, identificaron una alta predominancia de agotamiento y descontento laboral en enfermeros filipinos. En adición, Danaci & Koç (2020), en su investigación realizada en Turquía, en el 2017, determinaron que la atención personalizada en el paciente incrementa su bienestar, lo cual se encuentra estrechamente ligado a la satisfacción de los trabajadores, así como, a niveles bajos de agotamiento, este hallazgo sustenta la importancia de poner mayor atención a los elementos estresantes que se desarrollan en el campo sanitario, ya que, el abordaje de los mismos para su reducción traería mejoras en la productividad, satisfacción y calidad de atención. Por último, Behilak & Abdelraof (2020), en su trabajo desarrollado en

Egipto, en el 2019, identificaron que colaboradores de enfermería del área de psiquiatría niveles alarmantes de agotamiento y descontento laboral con un 44% y 74%, respectivamente, asimismo, sostuvieron que las interacciones poco asertivas que suelen desarrollarse entre el personal sanitario y los pacientes incrementan el agotamiento laboral.

Por su parte, dentro del marco latinoamericano, en estudios previos sobre el agotamiento laboral efectuados a profesionales sanitarios, este constructo alcanzó una prevalencia que varió entre el 2% y 76%, asimismo, se identificó que los más agravados de este malestar fueron el personal médico y de enfermería (Loya et al., 2018). En suma, Anzules et al. (2019), en su estudio realizado en el 2019, en países latinoamericanos, encontraron una mayor dominancia de agotamiento laboral en colaboradores de salud argentinos (14.4%) y uruguayos (7.9%). Por último, según un estudio realizado, en el 2020, por la Organización Panamericana de Salud (OPS), en once países latinoamericanos, encontró que entre el 14.7% y 22% de los colaboradores sanitarios presentaron niveles altos de estrés, ansiedad y episodios depresivos y, además, entre el 5% y 15% tuvieron ideaciones suicidas (OPS, 2022).

Por otro lado, con respecto al marco nacional, según el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) y el Ministerio de Salud (MINSA), tras el desarrollo de un trabajo efectuado en el 2021, identificaron que, en promedio, el 60% de adultos mostró valores altos de estrés moderado y crónico, asimismo, en cuanto a Lima Metropolitana, el valor porcentual fue de 52.2% (El Peruano, 2021). Por otra parte, de acuerdo con investigaciones elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el 2017, se registró que el 36.6% de colaboradores de enfermería y medicina se mostraron insatisfechos en torno a la dinámica de su centro de labores (INEI, 2017). Ahora, investigaciones más recientes, como, por ejemplo, el trabajo de Alvarado & Viamonte (2020), encontraron niveles moderados de descontento laboral (61.7%), así como, valores moderados y altos de agotamiento laboral (83% y 17%, respectivamente). De igual manera, Cueva (2021), en su estudio efectuado en el 2020, registró niveles moderados y altos de agotamiento laboral (80% y 20%, respectivamente).

Por último, dentro del marco local, la Microred seleccionada para efectuar este estudio presenta estudios previos asociados al Síndrome de Burnout y el

desempeño laboral en el personal de salud, evidenciándose una relación significativa inversa entre ambas, principalmente que el incremento de agotamiento laboral afecta directamente la productividad, calidad de atención, compromiso, vínculo asertivo profesional de salud-paciente y, principalmente, la complacencia del colaborador sanitario en torno de su centro de labores (Behilak & Abdelraof, 2020).

En síntesis, el panorama respecto del bienestar del personal sanitario es desfavorable, esto en virtud del contexto en el que nos encontramos hoy en día, es decir, por la alta demanda de pacientes que encara el sector sanitario debido a la Covid-19, de este modo, priorizar el bienestar de los colaboradores de salud se contempla como una prioridad si se propone aliviar la salud de los usuarios y la satisfacción de los mismos. Cabe agregar que, si no se realizan estudios vinculados a esta problemática que permitan ampliar la información sobre los aspectos por mejorar e intervenir, podría ocasionar un aumento de profesionales que padezcan alguna enfermedad producto de los malestares que ocasiona el agotamiento laboral, como, por ejemplo, cansancio crónico, sensación de despersonalización, episodios de ansiedad y depresión, etc., que lleven al trabajador de salud a un descontento laboral y, a una eventual deserción laboral (Ivanić et al., 2017).

El problema global contempla la siguiente incógnita: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?; asimismo, los problemas particulares son: (a) ¿Cuál es la relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación existe entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?; (c) ¿Cuál es la relación existe entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?

En concordancia con la argumentación de este trabajo, se considera, dentro del nivel teórico, que este se sustenta en proveer información científica respecto de los constructos objeto del estudio, otorgando soporte, de este modo, a los modelos teóricos base de esta investigación, es decir, la propuesta de Harrison y Herzberg. Por otra parte, dentro del marco metodológico, se facilitan las valoraciones de corte

psicométrico vinculadas con los cuestionarios seleccionados para medir los constructos del estudio, lo cual permitirá a estudios posteriores que utilicen estos cuestionarios contar con un soporte psicométrico. Finalmente, acorde al marco práctico, se sustenta debido a que los hallazgos que se encuentren en este trabajo podrán utilizarse en el desarrollo de planes estratégicos para reducir las manifestaciones vinculadas al agotamiento laboral e incrementar, de este modo, la complacencia laboral de los colaboradores sanitarios.

El objetivo general del trabajo se sustenta en: Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; en suma, los objetivos secundarios son: (a) Establecer la relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; (b) Establecer la relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; (c) Establecer la relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.

La hipótesis global de la investigación establece: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; en adición, las hipótesis particulares son: (a) Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; (b) Existe relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022; (c) Existe relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El valor significativo que posibilita ahondar en trabajos del campo internacional se une al factor de que faculta explorar los hallazgos identificados en contextos problemáticos similares, de este modo, se detallan las investigaciones más sobresalientes que abordan las variables objeto del estudio, considerando, asimismo, el ambiente sanitario.

Ancheta et al. (2021) en su trabajo titulado: “Nurses’ Job Burnout and Job Satisfaction During the COVID-19 Pandemic in the Philippines” establecieron la correspondencia entre el agotamiento y la complacencia laboral en enfermeros filipinos durante el contexto pandémico por la Covid-19. Para esto, siguieron una ruta de dirección cuantitativa transversal y condición descriptiva-relacional, donde colaboraron 189 colaboradores de enfermería de diversos nosocomios de Filipinas, a quienes se les aplicó las herramientas evaluativas MSQ y OLBI, las cuales miden la satisfacción y el agotamiento laboral, respectivamente. De esta manera, registraron una correspondencia inversa significativa y leve entre las variables objeto del trabajo ( $r=-.205$ ;  $p < .05$ ). Concluyeron que, la complacencia laboral se encuentra asociada, principalmente, con el agotamiento y presión laboral.

Asimismo, Payne et al. (2020) en su estudio denominado: “Burnout and job satisfaction of nursing staff in a South African acute mental health setting” determinaron la correspondencia entre el agotamiento y complacencia laboral en enfermeros de un nosocomio psiquiátrico de Sudáfrica. Para ello, consideraron una metodología de dirección transeccional cuantitativa y condición relacional, donde cooperaron 127 enfermeros de la institución antes mencionada. Cabe detallar que, se aplicó el instrumento de burnout de Copenhague y una escala de complacencia de trabajo. De este modo, encontraron niveles altos de agotamiento laboral (83.5%), en suma, evidenciaron una correspondencia inversa significativa y alta entre las variables exploradas en este trabajo ( $r=-.770$ ;  $p < .01$ ). Concluyeron que, resulta relevante proponer estrategias para disminuir el agotamiento laboral, en tanto que, se busque optimizar la satisfacción del personal de enfermería seleccionados para esta investigación.

Además, Uchmanowicz et al. (2020) en su trabajo titulado: "The relationship between burnout, job satisfaction and the rationing of nursing care-A cross-sectional study" identificaron la asociación entre el agotamiento y complacencia laboral en la atención de enfermeros de entidades sanitarias de Polonia. Para esto, efectuaron una metodología de dirección transeccional cuantitativa y condición relacional, donde colaboraron 594 enfermeros polacos, a quienes se les administró el MBI y JSS, instrumentos que evalúan el agotamiento y complacencia laboral, respectivamente. En esta línea, hallaron una correspondencia inversa y significativa entre las variables de interés ( $p < .05$ ). Concluyeron que, el agotamiento ocupacional se asocia con el decremento de la complacencia laboral, por tal motivo, es oportuno elaborar estrategias interventivas para disminuir el agotamiento que se gesta las entidades sanitarias.

Por su parte, Danaci & Koç (2020) en su trabajo denominado: "The association of job satisfaction and burnout with individualized care perceptions in nurses" establecieron la asociación entre la complacencia y las dimensiones del agotamiento laboral, según las percepciones de enfermeros turcos de un nosocomio universitario del Mar Negro Central. Para ello, siguieron la ruta transeccional, cuantitativa y condición relacional, donde colaboraron 419 enfermeros. De este modo, encontraron asociaciones inversas significativas y débiles y muy leves entre las dimensiones del agotamiento laboral y el constructo complacencia laboral: despersonalización ( $r = -.115$ ;  $p < .05$ ), realización personal ( $r = -.256$ ;  $p < .01$ ) y agotamiento emocional ( $r = -.039$ ;  $p < .05$ ). Concluyeron que, los colaboradores sanitarios con un bajo agotamiento laboral poseían una mayor satisfacción laboral y calidad de atención.

Behilak & Abdelraof (2020) en su trabajo titulado: "The relationship between burnout and job satisfaction among psychiatric nurses" identificaron la asociación entre el agotamiento y complacencia laboral de los colaboradores de enfermería del área de psiquiatría de una entidad sanitaria de Tanta, Egipto. Para esto, contemplaron una metodología de dirección cuantitativa transeccional y condición relacional, donde cooperaron 50 enfermeros, a quienes se les administró el MBI y JSS, instrumentos que evalúan el agotamiento y complacencia laboral, respectivamente. En este sentido, registraron una asociación inversa significativa y moderada entre

las variables abordadas en este trabajo ( $r=-.555$ ;  $p <.01$ ). Concluyeron que, mientras el agotamiento laboral decrezca, la complacencia laboral tenderá a fortalecerse en el personal de enfermería seleccionado para esta investigación.

Tras explorar los trabajos previos correspondientes al campo internacional, se corrobora, que los constructos objeto de análisis de este estudio se asocian entre sí dentro de un contexto sanitario. En suma, se constata la correspondencia entre las dimensiones del agotamiento laboral y el constructo de complacencia del trabajo. En este sentido, para ahondar aún más en la exploración de estas variables, se describen los trabajos nacionales previos a continuación.

De esta forma, Zelada & Aliaga (2022) en su estudio titulado: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas Hospital Regional Docente de Cajamarca” identificaron la asociación entre el agotamiento y complacencia laboral en colaboradores de enfermería de una entidad de salud de Cajamarca. Para esto, siguieron una ruta transeccional, cuantitativa y condición relacional, donde colaboraron 68 enfermeros. De este modo, encontraron una correspondencia significativa entre los constructos planteados en este trabajo ( $p =.012$ ), asimismo, identificaron asociaciones significativas entre las dimensiones cansancio emocional y realización individual del trabajador ( $p=.005$ ;  $p=.031$ , respectivamente). Concluyeron que, a medida que se desarrolle un decremento del agotamiento laboral, la complacencia en el trabajo para la muestra seleccionada tenderá a fortalecerse.

Asimismo, Carlos (2020) en su trabajo denominado: “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque” estableció la asociación entre agotamiento y complacencia laboral en enfermeros de una entidad sanitaria de Lambayeque. Para ello, efectuó una metodología de dirección cuantitativa transeccional y alcance relacional, donde colaboraron 50 enfermeros, a quienes se les aplicó el MBI y el cuestionario general de satisfacción. En esta línea, registró una correspondencia inversa significativa y baja entre las variables planteadas en este trabajo ( $r=-.397$ ;  $p <.01$ ), en adición la muestra abordada alcanzó un grado moderado de agotamiento laboral (68%). Concluyó que, el agotamiento laboral se asocia con la disminución de la complacencia en el trabajo para la muestra escogida en este trabajo.

Por su parte, Alvarado & Viamonte (2020) en su trabajo de investigación titulado: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana” identificaron la correspondencia entre agotamiento y complacencia laboral en trabajadores de salud de nosocomios de Lima. Para esto, contemplaron una metodología de dirección cuantitativa transeccional y condición relacional, donde cooperaron 94 empleados de UCI, quienes fueron evaluados con encuestas vinculadas a las variables objeto del estudio. De esta forma, evidenciaron una correspondencia inversa significativa y moderada entre las variables de interés ( $r=-.641$ ;  $p=.000$ ). Concluyeron que, a medida que haya una mayor prevalencia del agotamiento laboral en la muestra seleccionada, la complacencia laboral tenderá a ser escasa.

Adicionalmente, Gabriel (2019) en su trabajo titulado: “Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias” identificaron la correspondencia entre agotamiento y complacencia del trabajo en enfermeros de un programa de atención de urgencias de Lima. Para ello, concibió una metodología de dirección cuantitativa transeccional y condición relacional, donde cooperaron 70 enfermeros del programa descrito anteriormente, quienes fueron evaluados con el instrumento MBI y la escala de Satisfacción Laboral. De esta manera, identificó la ausencia de una asociación entre los constructos planteados en este trabajo ( $p > .05$ ), en suma, halló valores de 40% y 42.9% con respecto a los niveles de insatisfacción y agotamiento laboral por parte de los enfermeros. Concluyó que, la muestra seleccionada evidencia niveles considerables de agotamiento laboral.

Por último, Yslado et al. (2019) en su trabajo denominado: “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud” establecieron la correspondencia entre el agotamiento y la complacencia del trabajo en colaboradores sanitarios de dos nosocomios del Perú. Para esto, contemplaron una metodología de dirección cuantitativa transeccional y condición relacional, donde colaboraron 177 colaboradores de salud, a quienes se les administró cuestionarios vinculados con las variables objeto del estudio. En esta línea, identificó una correspondencia inversa significativa y moderada entre las variables de interés ( $r=-$



.620;  $p < .05$ ). Concluyeron que, el 62% de la complacencia del trabajo se ve influenciada por el agotamiento laboral.

Después de llevar a efecto la exploración de los estudios nacionales e internacionales previos, es factible sostener que el aporte de estos trabajos al presente se asocia con el hecho de que permite conocer hasta qué punto ha llegado el abordaje de los constructos objeto de este trabajo y, además, qué vacíos han permanecido, en esta línea, sirve como marco de referencia para la composición y dirección que va a tomar esta investigación. Por último, en función de los hallazgos que identifique este trabajo se podrán efectuar contrastes con los resultados de estos trabajos previos.

Siguiendo con la ruta exploratoria de estos constructos se describen las bases teóricas de los mismos. En primer lugar, en concordancia con el constructo síndrome de burnout, se considera como conceptualización base el planteamiento de Lovo, quien conceptualiza el agotamiento laboral como la sucesión previsible y manifestación constante de un estresor que afecta de manera considerable al individuo dentro del contexto laboral, seguido por una fase de ajustes inadecuados a los cambios que se requieren efectuar para mantener el equilibrio psicológico (Lovo, 2021).

En suma, Álvarez et al. (2019) proponen que se trata de una afectación emocional producto de un excesivo volumen laboral, donde, además, el colaborador carece de recursos y herramientas personales para hacer frente a estas altas demandas. Por su parte, Muñoz et al. (2018) contemplan este constructo como una problemática psicolaboral que altera no solo al colaborador, sino además, a su familia. En suma, plantean que esta variable afecta el nivel de complacencia de los empleados en una entidad organizacional.

Siguiendo esta línea, dentro del contexto no hispanohablante, se considera a Freudenberg H., quien fue el primero en acuñar el término "Burnout". De esta forma, este autor postuló que se trataba de una condición caracterizada por sentir emociones de agotamiento, decepción y aislamiento, lo cual notó en colaboradores sanitarios voluntarios (Freudenberger, 1974). Por su parte, acorde con la definición de esta variable, Kowalczyk et al. (2020) plantean que el burnout se expresa como

un agotamiento físico-emocional prolongado debido al empleo excesivo de energía para desempeñar actividades laborales.

Adicionalmente, Maslach & Leiter (2016) definen este constructo como un problema psicológico que emerge en respuesta a elementos estresantes agudos en el centro laboral. Por último, este constructo se contempla como aquella respuesta incapacitante y sostenida a eventos estresantes que se dan lugar en el ambiente laboral, caracterizada, principalmente, por una fatiga prolongada en el trabajador (Ivanić et al., 2017).

Así también, el “Burnout” se encuentra presente en todo tipo de trabajos, empero, los colaboradores sanitarios, sobre todo, las enfermeras, son más propensos a desarrollar este padecimiento, debido a que tienen un alto grado de interacción con colegas y clientes, las cuales, en muchas ocasiones, pueden resultar desfavorables y agobiantes (Sabbah et al., 2012; Zhang et al., 2014). En esta línea, los colaboradores de salud estarían propensos a brindar un trato de calidad inadecuado, cometer errores médicos y desarrollar una insatisfacción del trabajo, afectando su salud y bienestar (Kumar, 2016; Miyoshi et al., 2016).

Por otro lado, acorde con los modelos teóricos existentes del constructo síndrome de burnout, este trabajo adopta como teoría base, el enfoque de competencia social planteado, en 1983, por Harrison, el cual se adscribe a las posturas psicosociales, específicamente, al campo sociocognitivo del yo, contempladas por Gil & Peiró (1999). En este sentido, esta teoría propone dos elementos que intervienen tanto en la complacencia como en el agotamiento laboral percibido por el trabajador, de este modo, el elemento de ayuda corresponde aquellos estímulos que posibilitan emociones de competencia social e incrementan la eficacia, en tanto que, los elementos de barrera se interponen en la realización de objetivos y metas, así como, es contraproducente a las sensaciones que se vinculan a la autoeficacia (Huachos & Veli, 2020).

En adición, Pérez (2010) propone algunos ejemplos que corresponden a los elementos de ayuda y barrera. Los elementos de ayuda corresponden al planteamiento de metas realistas dentro del campo laboral, concordancia y alineamiento en torno a los valores de los empleados y la entidad laboral,

capacitación profesional, toma de decisiones congruentes, disposición de herramientas de trabajo y retroinformación recibida (Pérez, 2010).

En cuanto a los elementos de barrera se consideran inconsistencias en la asignación de los roles laborales, acumulación de tareas asignadas a un empleado, carencia de recursos necesarios para operar una determinada actividad laboral, percances interpersonales (Pérez, 2010). Por último, se rescata de este modelo que para fortalecer la complacencia laboral y sobrellevar los acontecimientos estresantes que se presentan en el contexto de trabajo se debe procurar la competencia social entre los empleados, así como, la motivación para el desarrollo de tareas (Fuster et al., 2019).

Continuando con el abordaje de los modelos teóricos del constructo burnout, destaca, la teoría de la equidad elaborada por Buunk y Schaufeli hacia 1993, la cual está incluida, según Gil & Peiró (1999), dentro del grupo de teorías vinculadas al intercambio social. Dicho esto, Schaufeli (2005) manifiesta que esta postura considera que los trabajadores buscan en sus centros laborales la reciprocidad en sus vínculos sociales, o sea, interpretan que se debe guardar una relación proporcional entre su apoyo brindado y lo que reciben. En contraste, si esta relación no es congruente los trabajadores se sienten intranquilos.

En adición, Pérez (2010) sostiene que esta teoría propone tres elementos que provocan estrés y se asocian al intercambio social dentro del marco laboral se distribuyen de la siguiente manera: a) Incertidumbre: Se vincula con la nula capacidad de registrar los propios pensamientos y sensaciones sobre como desenvolverse; b) Percepción de equidad: Se relaciona con las incongruencias entre lo que un empleado otorga y recibe; c) Falta de control: Engloba la incapacidad para regular las decisiones y acciones que efectúa el colaborador.

Por último, sobresale, la teoría de Winnubst planteada en 1993, la cual hace parte, según Gil & Peiró (1999), al grupo de modelos vinculados a las posturas organizacionales. De esta manera, esta teoría presupone que el agotamiento laboral se vincula de modo estrecho a un desajuste entre el soporte estructural, cultural y de clima social en la institución organizacional. En efecto, si se marca una tendencia a desarrollarse una estructura empresarial rígida, por consiguiente, se

obtendrá una cultura lineal y un clima desfavorable; en contraste, resulta relevante promover una estructura dinámica y la facultad de que los empleados posean independencia en sus quehaceres laborales. Por otra parte, el factor de ayuda social se resalta en este modelo, dado que, el soporte interpersonal y estructural bien organizado aminora la carga laboral (Cueva, 2022).

Sumado a lo anterior, este modelo se articula bajo cuatro premisas: a) Las estructuras empresariales deben tener un programa de soporte social que se ajuste al tipo de estructura; b) El clima social dentro del marco laboral engloba un factor relevante para engranar los sistemas de ayuda social; c) Los valores y principios éticos deben ir alineados con la estructura, cultura y ayuda social; d) La gestión de los principios éticos sobre los elementos descritos en el tercer supuesto predicen en qué medida las entidades laborales provocarán estrés en sus colaboradores (Manzano & Ayala, 2013).

Ahora bien, Dejours & Gernet (2012) afirman que, en el Perú, el Síndrome de Burnout se encuentra ligado con los recursos humanos, por tal motivo, el centro de trabajo puede alterar de forma adaptativa o, en su defecto, desadaptativa a los colaboradores, sobre todo, en su salud mental. En adición, la empresa u organización posee como uno de sus principios la identificación genuina con el colaborador, donde se ocupa de atender sus requerimientos y necesidades. Bajo este contexto, las entidades sanitarias públicas del Perú se encuentran sujetas a la Resolución Ministerial N° 1357-2018-MINSA, la cual, en sus incisos propone los espacios de diálogo, la atención a las necesidades, la toma de decisiones de los propios trabajadores, los incentivos o reforzadores y el reconocimiento personal como objetivos a considerar para el fortalecimiento de las condiciones de trabajo, así como, el desempeño laboral (MINSA, 2018).

En suma, es factible considerar, asimismo, el Decreto supremo N° 034-2016-SA que actualiza la Ley N° 23536 sobre las normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de salud; de esta manera, en ambos se enfatiza sobre la trascendencia que ocupa la estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento en el bienestar del colaborador sanitario (El Peruano, 2016). Por último, acorde con el Decreto supremo N° 005-2017-TR que aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y que, actualiza la Ley N° 29783; las

organizaciones tienen como fin prevenir los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, como, por ejemplo, el Síndrome de Burnout, en tal sentido, deben favorecer el adecuamiento de los aspectos de salud y seguridad (MTPE, 2018).

Por otro lado, hacia 1986, Maslach y Jackson propusieron, en sus estudios sobre el agotamiento laboral, tres dimensiones que caracterizan este constructo (Molina & Palomino, 2021). De esta manera, este trabajo reconsidera estas dimensiones para el abordaje del constructo síndrome de burnout, así pues, a continuación, se describen cada una de estas dimensiones con sus respectivos indicadores.

Con respecto a la dimensión agotamiento emocional, esta se concibe como la pérdida de energía, sentimientos de fracaso y debilitamiento emocional a causa de la manifestación de una serie de estresores persistentes en el tiempo (Barreto & Salazar, 2020). En adición, se concibe como una limitada expresión asertiva que aparece cuando un colaborador se encuentra intranquilo por sus tareas de trabajo y por dificultades con sus pares (Preciado et al., 2017). Por su parte, en cuanto a los indicadores de esta dimensión se contempla, el decaimiento físico y psicológico producto de las actividades laborales, asimismo, se considera la extenuación en el epílogo de la jornada de trabajo, en contraste, abarca el debilitamiento al inicio del día, adicionalmente, engloba las sensaciones estresantes producto del vínculo con los pares y, por último, involucra el desánimo y disgusto laboral (Molina & Palomino, 2021).

Por su parte, la dimensión despersonalización se concibe como la manifestación de sensaciones y conductas, sobre todo, evitativas o escapatorias hacia los compañeros de trabajo producto de conflictos interpersonales y de un inadecuado manejo de estas situaciones (Olivares, 2017). Además, se concibe como aquel recurso desadaptativo del empleado que utiliza para afrontar un acontecimiento conflictivo (Cruz & Puentes, 2017). Por su parte, respecto de los indicadores de esta dimensión se considera el alejamiento del trabajador de sus compañeros e, incluso, de la valoración de sus capacidades, en suma, se contempla la interacción inapropiada con los compañeros de trabajo y, finalmente, engloba aquellas sensaciones de percibir que la responsabilidad sobre los problemas laborales se debe a la inadecuada gestión realizada por uno mismo (Molina & Palomino, 2021).

Acorde con la dimensión realización personal, esta se concibe como aquel proceso individual que permite al trabajador tomar conciencia de sus recursos y de los que necesita para que pueda llegar a la cúspide de su potencial (Barajas et al., 2020). Además, se define como aquellas acciones laborales encaminadas a posibilitar la participación, absorción y goce personal (Schmidt et al., 2022). Por su parte, en torno a los indicadores de esta dimensión se contempla la percepción asertiva respecto de conflictos interpersonales, asimismo, abarca la incidencia fructífera de un trabajador sobre los demás, adicionalmente, engloba el afrontamiento ecuánime de las adversidades y, por último, implica la sensación de eficacia (Molina & Palomino, 2021).

Como último punto respecto de este constructo es necesario soslayar la importancia de abordar el agotamiento laboral y, particularmente, en colaboradores de salud, dado que, son aquellos profesionales que presentan la mayor prevalencia de esta variable, según Miranda (2018), en razón de que poseen contacto directo con pacientes con algún grado de afección y, recientemente, debido a la carga excesiva de trabajo por la alta predominancia de pacientes con covid-19. Siguiendo esta línea, su abordaje presupone un acierto, debido a que el desarrollo del agotamiento laboral repercute directamente en la sociedad, sobre todo, porque como consecuencia de este padecimiento, se desata un aumento de gasto invertido en el mismo colaborador sanitario y, también, porque constituye una variable de riesgo en cuanto a la calidad de atención al enfermo (Morales et al., 2021).

Por otro lado, en segundo lugar, con respecto al abordaje teórico del constructo satisfacción laboral, se parte, inicialmente, con su conceptualización, de este modo, se considera como definición base el planteamiento de Pedraza, quien concibe este constructo como el conglomerado de sentimientos que se gestan a partir de las experiencias personales y en conjunto con los compañeros de trabajo dentro de una organización (Pedraza, 2020). Asimismo, se define como aquellos ideales y principios propios del colaborador frente a su propia profesión (Parra et al., 2018). Por su parte, Cernas et al. (2018) señalan que esta variable constituye una respuesta afectiva, producto de la percepción que se forman los empleados en torno de qué tanto son valorados por su centro de trabajo, así como, sobre la accesibilidad a los recursos que dispone la misma.

Sumado a lo anterior, dentro del marco no hispanohablante, Inayat & Jahanzeb (2021) define este constructo como el conglomerado de sensaciones y condiciones que posee un colaborador respecto de su trabajo. Además, se conceptualiza como aquella respuesta placentera de índole emocional que se gesta producto de lo que el empleado interpreta de su propio trabajo (Ćulibrk et al., 2018). Por último, se concibe como un aspecto propio del trabajador, donde muestra sus afectos y emociones en torno a su entidad laboral (Li et al., 2020). Siguiendo esta línea, se ha evidenciado la trascendencia que ocupa la complacencia del trabajo no solo para los colaboradores sanitarios, sino también, para el sistema de salud (Heydari et al., 2013).

Así también, esta variable se concibe como el indicador más potente a la hora de valorar el éxito de una empresa (Hameed et al., 2016; Kožuchová & Vargová, 2015). Ahora, específicamente, en el contexto sanitario, según , el personal de enfermería conforma la mayor cantidad de los colaboradores sanitarios, en tal sentido, la complacencia laboral de las enfermeras resulta relevante tanto para la institución como para los consultantes (Adams & Bond, 2000; Aiken y et al., 2001).

Por otro lado, en relación con los modelos teóricos de este constructo se contempla como teoría base la elaborada por Herzberg, hacia 1959, la cual presupone que la complacencia laboral se encuentra ligada en función de dos elementos, por un lado, los aspectos de higiene, es decir, aquellos elementos que se asocian al entorno y, cuya ausencia genera descontento en los empleados y, por otro lado, los aspectos motivacionales que se vinculan con las labores del empleado en sí, las cuales potencian el fortalecimiento de la eficacia laboral (Madero, 2019).

Por su parte, Griffin & Moorhead (2010) denominan a los factores descritos previamente como elementos extrínsecos e intrínsecos, de esta manera, sostienen que los aspectos extrínsecos se asocian al ambiente que rodea la labor del empleado, como, por ejemplo, la seguridad que brinda el centro laboral y la remuneración, en tanto que, los elementos intrínsecos se ajustan al empleo en sí mismo, donde, se destacan los reforzadores sociales. En suma, Miner (2005) sostiene que dentro de una organización es importante proveer el quehacer laboral del empleado de elementos de higiene y, como complemento, los elementos motivacionales deben implementarse para incrementar la productividad del

trabajador. En síntesis, Chocano & Pacheco (2020) afirman que este modelo teórico permite una satisfacción auténtica del trabajador hacia su empleo.

Siguiendo esta línea, se destaca la teoría de Adams elaborada, hacia 1963, la cual se encuentra enfocada en la equidad, es decir, postula que lo que activa una emoción positiva en el trabajador es la impresión de igualdad en el centro laboral. En adición, esta teoría se compone bajo los aportes de la institución laboral y del trabajador, de esta manera, la empresa debe dotar al empleado de beneficios, tales como, los incentivos por desempeño, los pagos a tiempo, las vacaciones correspondientes, etc., mientras que, el aporte del colaborador se debe centrar en el compromiso, esfuerzo y eficacia para desarrollar las actividades laborales (Chocano & Pacheco, 2020).

Finalmente, sobresale, la teoría propuesta por Dawis, hacia 1994, la cual se articula a partir de la discrepancia entre los requerimientos del empleado y lo que puede conseguir de su empleo, de este modo, el desenlace de esta disyuntiva decantará la satisfacción o desagrado laboral, cabe agregar que los elementos intervinientes en este conflicto se asocian con las competencias demandadas para el empleo y las capacidades del colaborador o los reforzadores que ofrece el trabajo y las necesidades del empleado (Boada, 2019).

Por otra parte, con respecto a las dimensiones de la satisfacción del trabajo, Palma, hacia 1999, propone siete dimensiones que operacionalizan el abordaje teórico de este constructo (Chocano & Pacheco, 2020). De este modo, este trabajo aborda estas dimensiones como parte del abordaje de estudio de este constructo, así pues, a continuación, se describen cada una de estas con sus respectivos indicadores.

Así pues, la dimensión condiciones materiales y/o físicas se concibe como aquellos componentes que articulan el espacio de trabajo y facilitan el desempeño del empleado (Chocano & Pacheco, 2020). Asimismo, Reyes & Moran (2019) sostienen que esta dimensión se asocia con aquellos elementos tangibles donde se suscita el quehacer laboral del empleado. Por su parte, en cuanto a los indicadores, estos se conforman por la infraestructura del espacio de trabajo vinculada al desarrollo del quehacer del trabajador y, las herramientas materiales que actúan como agentes motivadores para potenciar el rendimiento del empleado (Palma, 2009).



Con respecto a la dimensión beneficios remunerativos y/o laborales, esta se concibe como el valor de satisfacción asociado a los reforzadores monetarios por el desempeño realizado (Chocano & Pacheco, 2020). Además, implica la recompensa recibida al trabajo que desempeña el empleado (Reyes & Mora, 2019). Por su parte, en relación con los indicadores, estos se componen de los sueldos, o sea, la recompensa que recibe el asalariado por sus tareas laborales y, las concesiones, es decir, el beneficio laboral no monetario que se le otorga al empleado, como, por ejemplo, seguridad y reconocimiento (Palma, 2009).

Acorde con la dimensión políticas administrativas, esta se asocia con el nivel de concordancia entre la normativa de la empresa y los aspectos que benefician al empleado (Chocano & Pacheco, 2020). Asimismo, engloba la regulación política del colaborador con la empresa donde labora (Reyes & Mora, 2019). Por su parte, en cuanto a los indicadores, estos se vinculan en torno de la calidad del trato en el centro laboral, donde se evalúa la accesibilidad y disposición de los recursos y, por otra parte, el funcionamiento de la normativa que involucra su articulación, duración, organización privada, estatuto de los trabajadores y los procesos que les son adjudicables (Palma, 2009).

En concordancia con la dimensión relaciones sociales, esta se concibe como el nivel de gratitud que posee el trabajador respecto de sus compañeros de trabajo (Chocano & Pacheco, 2020). En adición, se vincula con el vínculo asertivo entre los integrantes de una entidad laboral (Reyes & Moran, 2019). Por su parte, en torno a su indicador, este se asocia con la conexión propositiva del empleado con sus compañeros de trabajo, donde el clima producto de estos lazos afectará el rendimiento del asalariado (Palma, 2009).

Por su parte, la dimensión desarrollo personal se concibe como la posibilidad que se le brinda al empleado para potenciar sus habilidades laborales (Chocano & Pacheco, 2020). Asimismo, involucra las competencias del asalariado para alcanzar la cúspide de su potencial (Reyes & Moran, 2019). Por su parte, en cuanto a sus indicadores, estos se vinculan con la posibilidad de alcanzar la autorrealización a través del esfuerzo y la eficacia y, por otra parte, la disposición en torno de las actividades laborales, es decir, la apertura psicológica del trabajador para con su trabajo (Palma, 2009).

Adicionalmente, la dimensión de desempeño de tareas, esta se concibe como el grado de asociación entre los quehaceres laborales y el empleado (Chocano & Pacheco, 2020). En adición, se vincula con las acciones laborales que el trabajador realiza en su jornada laboral (Reyes & Moran, 2019). Por su parte, en torno a su indicador, este se asocia al valor que se les otorga a las tareas cotidianas, o sea, el entendimiento e interpretación de los colaboradores respecto de sus quehaceres dentro de la institución (Palma, 2009).

Para la dimensión relación con la autoridad, esta se conceptualiza como el nivel de correspondencia entre el colaborador y su superior, así como, con los quehaceres diarios (Chocano & Pacheco, 2020). Asimismo, engloba el vínculo laboral entre el jefe inmediato y el asalariado, el cual se encuentra mediado por el desempeño de este último (Reyes & Moran, 2019). Por su parte, en cuanto a su indicador, este comprende la estimación valorativa del superior, o sea, la percepción del colaborador respecto de su vínculo con su jefe (Palma, 2009).

Como último punto respecto de este constructo es necesario soslayar la importancia de abordar la complacencia laboral, dado que, la adecuada administración de los colaboradores es clave para la obtención de resultados favorables en términos, sobre todo, de productividad. En suma, a raíz del contexto pandémico por la Covid-19, toma relevancia abordar este constructo en el trabajador de salud, debido a que, la complacencia laboral incide directamente en la calidad de los servicios sanitarios y, a su vez, la complacencia de la misma potencia la relación con el enfermo (Campos et al., 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

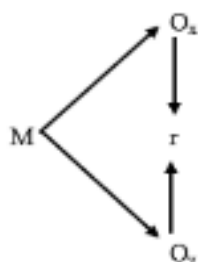
El tipo de investigación es aplicada, o sea, estuvo orientado a identificar, por medio del conocimiento objetivo y riguroso, los procesos metodológicos y tecnológicos necesarios para sopesar un fenómeno en concreto (CONCYTEC, 2020). Este tipo de investigación se encuentra dirigida a resolver una problemática vinculada con alguna actividad del individuo, de esta manera, se abordan problemas e hipótesis para hacer frente a la misma (Ñaupas et al., 2014). Así pues, esta investigación se ocupó de identificar si el constructo Síndrome de Burnout se asocia con la variable Satisfacción Laboral, esto con la intención de aplicar tecnologías que reduzcan los estresores laborales para, de este modo, fortalecer la complacencia en el personal de una Microred, Florencia de Mora, 2022.

En adición, se propuso una metodología de dirección cuantitativa, es decir, se enfocó en explorar las variables de interés, organizando los datos o información de los evaluados en valores numéricos (Hernández & Mendoza, 2018). De esta manera, a través de herramientas de recopilación de datos, este trabajo realizará mediciones objetivas y análisis estadístico sobre los constructos seleccionados como objeto de investigación.

Por otro lado, se consideró una exploración no experimental, ya que, en el transcurso de esta investigación no se manipularán los constructos objeto de estudio, en contraste, solo se medirán en su ambiente natural. Por añadidura, esta investigación siguió una ruta transeccional, debido a que la exploración de la información pertinente con este trabajo se realizó en un momento y espacio determinado y, por último, tuvo una condición relacional, en razón de que se buscará identificar la asociación entre los constructos objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). De este modo, la intención de este trabajo se ajusta en determinar la asociación, en términos estadísticos, entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral de trabajadores sanitarios en un momento y espacio determinado (véase en la Figura 1).

## Figura 1

*Diagrama del diseño correlacional*



Donde:

M: Muestra

$O_x$ : Síndrome de Burnout

$O_y$ : Satisfacción Laboral

r: Relación o correspondencia entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Se conceptualiza como la sucesión previsible y manifestación constante de un estresor que afecta de manera considerable al individuo dentro del contexto laboral, seguido por una fase de ajustes inadecuados a los cambios que se requieren efectuar para mantener el equilibrio psicológico (Lovo, 2020).

**Definición operacional:** Se midió en función de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para ello, se empleó el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI) elaborado por Maslach, C. y Jackson, S. en 1981 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.

**Indicadores:** Para la exploración de las características de las dimensiones de la herramienta de valoración del síndrome de burnout, se incluyó el agotamiento producto del trabajo, el decaimiento al final de la jornada de trabajo, el cansancio al

inicio del día, el estrés que se genera al relacionarse con los demás y la frustración laboral para la dimensión agotamiento emocional, en suma, se considerará el alejamiento o frialdad, el trato ineficaz hacia los otros y la sensación de culpa para la dimensión despersonalización y, por último, la percepción y trato inapropiado, la incidencia favorable en la vida de los demás y el afronte sereno de las adversidades para la dimensión realización personal.

**Escala de medición:** Se empleó la escala de valoración ordinal.

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** Se concibe como la suma de sensaciones e impresiones vinculadas a los colaboradores, en base a sus experiencias personales y organizacionales dentro de una empresa (Pedraza, 2020).

**Definición operacional:** Se midió en función las dimensiones cualidades físicas, reforzadores del trabajo, políticas administrativas, vínculos con los demás, crecimiento individual, rendimiento en las actividades laborales y vínculo con los superiores. Para esto, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) elaborada por Palma, S. en 2005 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.

**Indicadores:** Para la exploración de las características de las dimensiones del cuestionario de la complacencia del trabajo, se incluyó el contexto laboral cómodo y la accesibilidad de los materiales para la dimensión estímulos físicos y materiales, además, se considerará la remuneración apropiada para la dimensión beneficios del trabajo, también, se concebirán las normativas propositivas institucionales para la dimensión políticas administrativas, asimismo, se considerará el sentimiento de agrado frente al vínculo con los otros para la dimensión relaciones interpersonales, en suma, se adoptarán las posibilidades para alcanzar la autorrealización para la dimensión desarrollo personal, adicionalmente, se incluirá la aquiescencia con las labores a cumplir para la dimensión desempeño de tareas y, finalmente, se adjudicará la valoración del empleado respecto al trato del superior para la dimensión relación con la autoridad.

**Escala de medición:** Se empleó la escala de valoración ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población se concibe como la totalidad de agentes que manifiestan un aspecto en común para efectuar un determinado estudio, considerando que estos aspectos pueden ser: objetos, individuos, animales, constructos, etc. (Ñaupas et al., 2014). Dicho esto, este trabajo contempló una población de 200 colaboradores sanitarios de una Microred, Florencia de Mora, 2022. Para lo cual, además, se estimaron como elementos de inclusión aquellos colaboradores que se encuentren presentes en la entidad sanitaria el día de la aplicación de la herramienta evaluativa, adicionalmente, que acepten participar de manera voluntaria accediendo a la misma por medio del consentimiento informado y, también, que hayan laborado por un periodo mayor a 3 meses en la entidad antes mencionada. En contraste, se excluyó aquellos colaboradores que se encuentren de licencia o vacaciones para las fechas de recaudación de datos y/o no respondan de manera completa y correcta las interrogantes de los instrumentos de medición.

Por otra parte, en cuanto a la muestra, esta se conceptualiza como una subsección simbólica de la población, de tal modo, que manifieste las mismas características de esta última (Hernández & Mendoza, 2018). Dicho esto, este trabajo concibió una muestra de 132 trabajadores sanitarios seleccionados según la ecuación para poblaciones finitas expuesta a continuación.

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

Donde:

Tamaño de la población	N	200
Nivel de confianza 95%	Z	1.96
Proporción esperada	p	0.5
Complemento de p "q"	q	0.5
Precisión o margen de error	E	0.05
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>n</b>	<b>132</b>

Cabe puntualizar que, este trabajo investigativo efectuará un muestreo no probabilístico, en razón de que el personal sanitario que participará en este trabajo tendrá la posibilidad de hacerlo a condición de que cumpla con los requerimientos

establecidos por la investigadora (Hernández & Mendoza, 2018). En suma, concebirá la técnica del muestreo por conveniencia, esto en razón a la accesibilidad que se posee de la muestra. Por último, resulta importante delimitar la unidad de análisis que considera esta investigación, la cual engloba aquellas cualidades particulares que diferencian a una subsección de la población y, con la cual se busca trabajar (Sánchez et al., 2018), de este modo, se conformó por colaboradores de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.

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

Esta sección se ocupa de elaborar y describir aquellas estrategias meticulosas de procedimientos que se encaminan a recabar datos con un fin en concreto (Hernández & Mendoza, 2018). En este sentido, para recopilar los datos correspondientes a los constructos objeto de estudio se contemplará la técnica de encuesta.

En base a la premisa anterior, Hernández & Mendoza (2018) plantean que la técnica de encuesta posibilita la recopilación de información cuantificable que se manifiesta en forma de interrogantes determinadas en un orden específico, cabe mencionar que la información recabada en las encuestas son procesadas mediante técnicas estadísticas. El presente trabajo contempló dos herramientas evaluativas vinculadas a las variables objeto del estudio.

Así pues, para el constructo de síndrome de burnout se consideró la herramienta de evaluación denominada Inventario de “Burnout” de Maslach (MBI), el cual fue elaborado por Maslach, C. y Jackson, S.E. hacia 1981, cabe agregar que hacia 1986 fue adaptada, por primera vez, al español por TEA Ediciones y, recientemente, en nuestro medio, Molina & Palomino (2021) adaptaron este instrumento en un contexto sanitario. Con respecto a su propósito principal, este instrumento busca evaluar el agotamiento emocional, despersonalización y realización individual del trabajador, es decir, las dimensiones del síndrome de burnout. Por otra parte, esta herramienta estima un tiempo de administración que varía entre 10 a 15 minutos, cuya aplicación se puede efectuar de manera colectiva o personal, asimismo, cuenta con 22 premisas tipo escala Likert.

Con respecto a las valoraciones psicométricas de este inventario, se encontró una fiabilidad, en la versión adaptada al español, de .90 para la dimensión agotamiento emocional; .79 para la despersonalización; y .71 para la realización individual del trabajador. Por su parte, acorde con la validez por análisis factorial se hallaron correlaciones entre las dimensiones que fluctuaron entre .47 y .95 (Seisdedos, 1997).

Por otro lado, para la variable de complacencia del trabajo se empleó la herramienta de evaluación denominada Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), la cual fue diseñada por Palma, S. en el 2005, en Perú. Asimismo, en relación con su propósito primordial pretende evaluar el grado de complacencia laboral del colaborador. Por otra parte, contempla una administración masiva e individual, con un espacio de tiempo de 20 minutos y consta de 36 premisas tipo escala Likert.

Finalmente, con respecto a las valoraciones psicométricas de este cuestionario, Molina y Palomino, hacia el 2021, en su estudio dirigido a una población de trabajadores sanitarios empleó este instrumento donde, tras su análisis, obtuvo una fiabilidad de  $\alpha=.79$  y una validez concurrente aceptable, luego de hallar semejanzas en los resultados de la aplicación de este instrumento y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) a una muestra de 300 empleados.

### **3.5. Procedimientos**

Se pidió el permiso y autorización para efectuar la recopilación de información a la muestra escogida mediante un documento formal al director de la Microred de salud seleccionada para este trabajo, cabe señalar que este archivo se entregó al área de mesa de partes, para luego, ser revisada por el director de la entidad sanitaria. Después, se aplicaron las herramientas evaluativas, en la fecha previamente coordinada con el personal directivo de la entidad sanitaria, a la muestra correspondiente, esto considerando los elementos de inclusión. Cabe agregar que, en esta jornada evaluativa, en un principio, se les especificó a los trabajadores el fin de la investigación, ello para obtener su consentimiento informado. Luego de esto, las encuestas respondidas correctamente fueron digitadas en el software SPSS versión 25.0 para su exploración y, particularmente, para el contraste de las



presunciones que se plantearon al inicio de este trabajo. Finalmente, las estimaciones resultantes fueron entregadas al personal directivo de la Microred de salud designada para este trabajo, con la intención de que se pueda dar a conocer la realidad sobre el grado de dominancia y de asociación que poseen los constructos de interés y, en base a ello, se puedan establecer algunas modificaciones en la dinámica del trabajo.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para llevar a efecto las valoraciones estadísticas de las referencias obtenidas en la recopilación de datos se empleó el software SPSS versión 25.0. De este modo, el curso de estos datos se dividió en dos campos, el primero, comprendió las características y cualidades de la muestra con respecto a sus sensaciones y percepciones sobre las variables de interés, así como, sobre las dimensiones de las mismas y, el segundo, abarcó los estadísticos inferenciales, cuyo fin se orientará en dar contestación a las hipótesis planteadas, para esto, se utilizaron los estudios correlacionales, considerando que, para su elección, es imprescindible la aplicación de la prueba de normalidad de los datos K-S. En esta línea, se trabajó con el estadístico no paramétrico Rho Spearman para el contraste de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación adoptó las pautas éticas del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), que buscan expandir los principios de Helsinki y, además, consideró el informe de Belmont y los principios de la Universidad César Vallejo. De esta manera, este trabajo priorizó el respeto por la autonomía de los participantes, a través del consentimiento informado, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de conocer el propósito del estudio y decidir sobre ello. Así también, se buscó maximizar los beneficios de los participantes durante todo el proceso investigativo, en este sentido, el trato, la disposición del ambiente y la objetividad del trabajo fueron consideraciones que se adoptaron. Por último, se evitó el plagio bajo cualquier condición, confirmándose este criterio por medio del software Turnitin (Informe Belmont, 1978; UCV, 2017; Weil, 2015).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022*

		Satisfacción laboral					Total
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción		
Síndrome de Burnout	Bajo	Frecuencia	1	5	16	0	22
		%Total	0.8%	3.8%	12.1%	0.0%	16.7%
	Medio	Frecuencia	1	14	88	2	105
		%Total	0.8%	10.6%	66.7%	1.5%	79.5%
	Alto	Frecuencia	0	2	3	0	5
		%Total	0.0%	1.5%	2.3%	0.0%	3.8%
Total	Frecuencia	2	21	107	2	132	
	%Total	1.5%	15.9%	81.1%	1.5%	100.0%	

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de satisfacción laboral y síndrome de Burnout.

	Valor	Error estándar asintótico	T. aproximado	Aproximación asintótica
Rho de Spearman	-0.688	0.105	0.901	0.000

Los resultados de la Tabla 1 muestran que existe una mayor proporción del personal de salud con Síndrome de Burnout en nivel medio (79.5%), mientras que en menor medida presenta un alto nivel (5%). Por parte de la satisfacción laboral, el 81.1% de la muestra la percibió como regular, mientras que el 1.5% considera que se encuentra altamente insatisfecho y parcialmente satisfecho. En cuanto a la prueba de correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de -0.688 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); por lo que, se concluye que existe una relación significativa inversa alta entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred de Florencia de Mora, 2022.

**Tabla 2**

*Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022*

		Satisfacción laboral					Total
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción		
Agotamiento Emocional	Bajo	Frecuencia	2	17	89	2	110
		%Total	1.5%	12.9%	67.4%	1.5%	83.3%
	Medio	Frecuencia	0	4	15	0	19
		%Total	0.0%	3.0%	11.4%	0.0%	14.4%
	Alto	Frecuencia	0	0	3	0	3
		%Total	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	2.3%
Total	Frecuencia	2	21	107	2	132	
	%Total	1.5%	15.9%	81.1%	1.5%	100.0%	

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de satisfacción laboral y agotamiento emocional.

	Valor	Error estándar asintótico	T. aproximado	Aproximación asintótica
Rho de Spearman	-0.615	0.067	0.152	0.000

Los resultados de la Tabla 2 muestran que existe una mayor proporción del personal de salud con agotamiento emocional en nivel bajo (83.3%), mientras que en menor medida presenta un alto nivel (3%). El 67.4% de la muestra considera que el agotamiento emocional es bajo y la satisfacción laboral es regular, en cuanto que el 1.5% considera una alta insatisfacción con un agotamiento emocional bajo; además, el 3% consideró que el agotamiento emocional es medio y su satisfacción laboral es regular. En cuanto a la prueba de correlación entre el agotamiento emocional y la Satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de -0.615 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); por lo que, se concluye que existe una relación significativa inversa alta entre el agotamiento emocional y la Satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred de Florencia de Mora, 2022.

**Tabla 3**

*Relación entre la despersonalización y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022*

		Satisfacción laboral				Total	
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción		
Dimensión Despersonalización	Bajo	Frecuencia	2	18	92	1	113
		%Total	1.5%	13.6%	69.7%	0.8%	85.6%
	Medio	Frecuencia	0	2	12	1	15
		%Total	0.0%	1.5%	9.1%	0.8%	11.4%
	Alto	Frecuencia	0	1	3	0	4
		%Total	0.0%	0.8%	2.3%	0.0%	3.0%
Total	Frecuencia	2	21	107	2	132	
	%Total	1.5%	15.9%	81.1%	1.5%	100.0%	

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de satisfacción laboral y despersonalización.

	Valor	Error estándar asintótico	T. aproximado	Aproximación asintótica
Rho de Spearman	-0.647	0.086	0.426	0.000

Los resultados de la Tabla 3 muestran que existe una mayor proporción del personal de salud con despersonalización en nivel bajo (85.6%), mientras que en menor medida presenta un alto nivel (3%). El 69.7% de la muestra considera que la despersonalización es bajo y la satisfacción laboral es regular, en cuanto que el 1.5% considera una alta insatisfacción con una despersonalización baja; además, el 9.1% consideró que la despersonalización es media y su satisfacción laboral es regular. En cuanto a la prueba de correlación entre despersonalización y la Satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de -0.647 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); por lo que, se concluye que existe una relación significativa inversa alta entre la despersonalización y la Satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred de Florencia de Mora, 2022.

**Tabla 4**

*Relación entre la realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022*

		Satisfacción laboral				Total	
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción		
Realización personal	Bajo	Frecuencia	1	9	27	0	37
		%Total	0.8%	6.8%	20.5%	0.0%	28.0%
	Medio	Frecuencia	0	1	10	1	12
		%Total	0.0%	0.8%	7.6%	0.8%	9.1%
	Alto	Frecuencia	1	11	70	1	83
		%Total	0.8%	8.3%	53.0%	0.8%	62.9%
Total	Frecuencia	2	21	107	2	132	
	%Total	1.5%	15.9%	81.1%	1.5%	100.0%	

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de satisfacción laboral y realización personal.

	Valor	Error estándar asintótico	T. aproximado	Aproximación asintótica
Rho de Spearman	-0.620	0.091	0.382	0.000

Los resultados de la Tabla 4 muestran que existe una mayor proporción del personal de salud con problemas de realización personal (62.9%), mientras que en menor medida presenta un nivel medio (9.1%). El 20.5 % de la muestra considera que la realización personal es bajo y la satisfacción laboral es regular, en cuanto que el 0.8% considera una alta insatisfacción con una realización personal baja; además, el 7.6% consideró que la realización personal es media y su satisfacción laboral es regular. En cuanto a la prueba de correlación entre despersonalización y la Satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de -0.620 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); por lo que, se concluye que existe una relación significativa inversa alta entre la realización personal y la Satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred de Florencia de Mora, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección del trabajo de investigación se presentó la discusión tomando en consideración a los hallazgos presentados en el apartado anterior, los cuales han sido comparados con aquellos que mostraron semejanzas o diferencias. En este contexto, se propuso como objetivo general el establecer cómo el Síndrome de Burnout se asocia con la Satisfacción Laboral del personal sanitario de una Microred, Florencia de Mora, 2022; de esta manera, tras la aplicación del estadístico Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de  $-0.688$  con un  $p$  – valor de  $0.000$  ( $p$  – valor  $< 0.05$ ), lo que indica que existe una relación significativa inversa alta entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral.

Este resultado mostró semejanzas con el de Carlos (2020) quien identificó que el Síndrome de Burnout se asoció de forma inversa significativa y leve con la Satisfacción Laboral del personal de enfermería de una entidad hospitalaria de Lambayeque, teniendo un  $r=-.397$  y una significancia  $p <.01$ , con lo cual se comprobó que las enfermeras que presentaban altos valores de Síndrome de Burnout también manifestaban índices altos de Síndrome de Burnout. Otra investigación con hallazgos semejantes fue el de Alvarado & Viamonte (2020) quienes al explorar la correspondencia entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área UCI de una entidad de salud, encontraron una asociación inversa significativa y moderada ( $r=-.641$ ;  $p=.000$ ), lo cual reveló que los trabajadores del servicio de UCI a medida que presentaron Síndrome de Burnout se mostraron, a su vez, insatisfechos con su trabajo.

El trabajo de investigación de Yslado et al. (2019) presentó semejanzas también con los hallazgos encontrados, dado que, en su estudio identificaron que el Síndrome de Burnout se asoció de forma inversa significativa y moderada con la Satisfacción Laboral de colaboradores de entidades hospitalarias del Perú ( $r=-.620$ ;  $p <.05$ ), de esta manera, demostraron que aquellos colaboradores que mostraban indicadores de Síndrome de Burnout evidenciaban altos niveles de insatisfacción laboral. Otro estudio que presentó similitudes fue el de Zelada & Aliaga (2022) quienes demostraron que las enfermeras de una entidad hospitalaria de Cajamarca presentaron una correspondencia significativa entre el hecho de manifestar

indicadores compatibles con el Síndrome de Burnout y, en este contexto, presentar niveles altos de insatisfacción laboral ( $p = .012$ ).

Los hallazgos inferenciales encontrados en esta investigación se fortalecen a partir de la exploración descriptiva, donde se evidenció una tendencia en el personal de salud por mostrar niveles moderados de Síndrome de Burnout (79.5%), al mismo tiempo que percibieron como regular la Satisfacción Laboral (81.1%). Esto, se encuentra en línea con lo encontrado por Carlos (2020), donde la población estudiada por el autor alcanzó un grado moderado de agotamiento laboral (68%). De esta manera, concluyó que el agotamiento laboral se asocia con la disminución de la complacencia en el trabajo para la muestra escogida en este trabajo.

Otro de los trabajos que presentaron resultados similares, fue el de Payne et al (2020) quienes encontraron que el 83.5% de la población estudiada presentó agotamiento laboral. Asimismo, la presente investigación encuentra relativa similitud con el trabajo de Gabriel (2019) quien halló valores de 40% y 42.9% con respecto a los niveles de insatisfacción y agotamiento laboral por parte del personal de enfermería, es decir, la muestra seleccionada evidenció niveles considerables de agotamiento laboral.

Asimismo, se mantienen relativamente similares a lo encontrado por el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) y el Ministerio de Salud (MINSA), quienes tras, una investigación realizada en 2021, demostraron que el 60% de adultos presentaba valores altos de estrés moderado y crónico en promedio. En el caso de Lima Metropolitana, este porcentaje fue del 52.2% (El Peruano, 2021). Además, de acuerdo con investigaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2017, se registró que el 36.6% del personal médico y de enfermería estaba insatisfecho con la dinámica de su lugar de trabajo (INEI, 2017).

Por otro lado, con respecto al primer fin particular, que propuso establecer la correspondencia entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022, tras la aplicación del estadístico Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de -0.615 con un  $p$  – valor de 0.000 ( $p$  – valor  $< 0.05$ ); por lo que se sustenta la existencia de una relación significativa inversa alta entre el agotamiento emocional y la Satisfacción laboral.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Danaci & Koç (2020) quienes concluyeron que el personal de enfermería con menos agotamiento laboral tenía más satisfacción laboral y una mayor calidad de atención, aunque el resultado de su prueba estadística sea diferente al de la presente investigación, con un coeficiente de 0.115. Otra investigación con similares hallazgos fue el de Alvarado & Viamonte (2020) quienes identificaron una correspondencia inversa significativa y moderada entre la dimensión agotamiento emocional y los resultados globales de la variable Satisfacción Laboral ( $r=-.640$ ;  $p=.000$ ), de este modo, demostraron que mientras los colaboradores del servicio de UCI muestren indicadores compatibles con agotamiento emocional, tenderán a mostrarse insatisfechos con su trabajo.

Por su parte, a nivel descriptivo del total de encuestados, el 67.4% de la muestra considera que el agotamiento emocional es bajo y la satisfacción laboral es regular. Estos hallazgos son compatibles con el de Carlos (2018) quien halló en colaboradoras del área de enfermería de una entidad de salud de Lambayeque una tendencia baja de agotamiento emocional (88%), en tanto que, identificó valores adecuados de Satisfacción Laboral (66%).

No obstante, los hallazgos de este objetivo difieren con lo señalado por Uchmanowicz et al. (2020) quienes señalan que el agotamiento emocional se ve disminuido cuando la satisfacción laboral aumenta. En el mismo sentido, Danaci & Koç (2020) señalan que los bajos niveles de agotamiento dentro del trabajo se encuentran en relación con un buen ambiente laboral, incluso esto permite que la población bajo estudio desarrolle de mejor forma sus labores. De igual modo, mostraron discordancias con la investigación efectuada por Behilak & Abdelraof (2020) quienes encontraron que el personal de enfermería del área de psiquiatría de una entidad hospitalaria de Tanta presentó una tendencia alta de agotamiento emocional (56%), a la vez que se mostró insatisfecho en su centro de labores (90.9%).

En lo referente al segundo fin particular, que propone establecer la correspondencia entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los colaboradores sanitarios de una Microred, Florencia de Mora, 2022, tras la aplicación del estadístico Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de -0.647 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); lo cual indica que existe una relación significativa inversa



alta entre la despersonalización y la Satisfacción laboral. Uno de los estudios que van en línea con lo señalado es el de Behilak & Abdelraof (2020) quienes concluyeron que a medida que las conductas vinculadas con la despersonalización de los colaboradores del área de enfermería de una entidad de salud disminuyan, la complacencia laboral tenderá a aumentar.

La investigación de Alvarado & Viamonte (2020) guardó similitudes con los hallazgos encontrados, dado que, identificaron una correspondencia inversa significativa y leve entre la dimensión despersonalización del constructo Síndrome de Burnout y la variable general de Satisfacción Laboral, obteniendo un  $\rho = -.363$  y una significancia de .000; De este modo, comprobaron que mientras el colaborador se sienta reconfortado y goce de un estado positivo, tenderá a disminuir la realización de conductas de distanciamiento y frialdad.

Otro estudio que presentó semejanzas fue el de Vásquez et al. (2019) quienes afirmaron que los colaboradores del sector sanitario se exponen a una gran carga laboral, como, por ejemplo, rotación constante de horarios y áreas de servicio, elevado número de atenciones, etc., desencadenando indicadores compatibles con la despersonalización y, por ende, una insatisfacción por el trabajo. En adición, los hallazgos encontrados mostraron semejanzas con el trabajo de Portero & Vaquero (2015) quienes manifestaron que los colaboradores que presentan indicadores compatibles con un alto grado de Síndrome de Burnout, mayoritariamente, evidencian un cambio desadaptativo que los lleva a distanciarse de los demás.

Por su parte, a nivel descriptivo, se evidenció que, del total de encuestados, el 69.7% de la muestra considera que la despersonalización es baja y la satisfacción laboral es regular. Estos resultados mostraron similitudes con el trabajo de Carlos (2018) quien identificó una tendencia de despersonalización en los evaluados predominantemente baja (64%), mientras que una satisfacción adecuada por parte de los colaboradores de enfermería de un nosocomio de Lambayeque (66%). Sin embargo, mostraron disparidades con los hallazgos de Behilak & Abdelraof (2020) quienes identificaron que el personal de enfermería del área de psiquiatría de una entidad hospitalaria europea mostró indicadores altos de despersonalización (36%) y, al mismo tiempo, alcanzó niveles altos de insatisfacción laboral (90.9%), con lo

cual concluyeron que a medida que el ambiente laboral se torne más placentero, la despersonalización de las enfermeras disminuirá de manera considerable.

De acuerdo con el tercer fin particular, que propone establecer la correspondencia entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los colaboradores sanitarios de una Microred, Florencia de Mora, 2022; tras la aplicación del estadístico Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de -0.620 con un p – valor de 0.000 (p – valor < 0.05); lo cual indica la existencia de una relación significativa inversa alta entre la realización personal y la Satisfacción laboral.

Estos resultados se encuentran acordes con los resultados de Zelada & Aliaga (2022), quienes señalan que la realización personal dentro del trabajo se encuentra en relación significativa con la satisfacción laboral. En contraste, el trabajo de Alvarado & Viamonte (2020) presentó diferencias con los hallazgos encontrados, en razón de que, no encontraron una correspondencia significativa entre la dimensión Realización Personal del constructo Síndrome de Burnout y los resultados generales de la variable Satisfacción laboral, teniendo un rho= -.040 y una significancia de .700; de esta manera, estos autores revelaron que los colaboradores de salud evaluados pueden manifestar satisfacción por su trabajo, a pesar de haber alcanzado la realización personal, principalmente, porque aquellos logros vinculados con la realización del propio individuo son fluctuantes y dependen de una serie de estímulos u factores.

Otra investigación que evidencia discordancia con los hallazgos encontrados es el de Gabriel (2019) quien refiere que la realización personal no solo depende de percibirse satisfecho en un contexto laboral, sino también, implica el aprendizaje a través del proceso de crecimiento, la práctica social, el proyecto de vida, entre otras variables. En la misma línea, Román et al. (2012) afirman que la complacencia en el trabajo depende de factores extrínsecos, tales como, el trato de los demás, las diferentes clases de reforzamiento, las relaciones interpersonales, la inclusión dentro de un grupo, etc.; en tanto que la realización personal engloba una sensación puramente intrínseca que se extrapola en conductas de uno mismo hacia un objetivo.

Por su parte, a nivel descriptivo, del total de evaluados, se encontró que el 20.5 % de la muestra considera que la realización personal es baja y la satisfacción laboral es regular. Estos hallazgos difieren de lo encontrado por Gabriel (2019) quien identificó que la realización personal de los enfermeros de una entidad sanitaria es moderada (38.6%), al mismo tiempo que percibieron regular satisfacción por su trabajo (35%). Así también, muestra discordancias con el trabajo de Carlos (2018) quien encontró en colaboradores del área de enfermería de un hospital de Lambayeque una alta realización personal (56%), a su vez que estos colaboradores consideraron sentirse bastante satisfechos en su centro de labores (66%). En suma, concuerdan con los hallazgos de Zelada & Aliaga (2022), quienes evidenciaron que el agotamiento laboral, relacionado con la realización personal, se ve disminuido siempre y cuando el personal de salud se encuentre conforme con su ámbito de trabajo.

Finalmente, los hallazgos de la presente investigación encuentran concordancia con el postulado teórico de Schaufeli (2005). Esta perspectiva sostiene que los trabajadores buscan en sus lugares de trabajo una reciprocidad en sus relaciones sociales, es decir, entienden que debe haber una proporción entre el apoyo que brindan y lo que reciben. Por el contrario, si esta relación no es coherente, los trabajadores se sienten inseguros. Otro de los postulados teóricos que se cumplen es el señalado por Dejours & Gernet (2012). Los autores señalan que el lugar de trabajo puede afectar de manera adaptativa o desadaptativa la salud mental de los empleados. Además, la empresa u organización tiene como uno de sus principios el cuidado verdadero de sus empleados, haciendo esfuerzos para atender sus necesidades y requerimientos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera De acuerdo con el objetivo general se evidencia una correspondencia inversa significativa y alta entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022 ( $r = -.688$ ,  $p - \text{valor} < .001$ ), lo cual implica que ante un incremento del Burnout en el personal conlleva a reducir su satisfacción laboral.
- Segunda De acuerdo con el objetivo específico 1 se evidencia una correspondencia inversa significativa y alta entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022 ( $r = -.615$ ,  $p - \text{valor} < .001$ ), lo cual implica que ante un incremento del agotamiento emocional en el personal conlleva a reducir su satisfacción laboral.
- Tercera De acuerdo con el objetivo específico 2 se evidencia una correspondencia inversa significativa y alta entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022 ( $r = -.647$ ,  $p - \text{valor} < .001$ ), lo cual implica que ante un incremento de la despersonalización en el personal conlleva a reducir su satisfacción laboral.
- Cuarta De acuerdo con el objetivo específico 3 se evidencia una correspondencia inversa significativa y alta entre la realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022 ( $r = -.620$ ,  $p - \text{valor} < .001$ ), lo cual implica que ante un incremento de conflictos en la realización personal en el personal conlleva a reducir su satisfacción laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera Se evidenció que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral; por lo que, se recomienda que el director general del hospital considere pertinente la implementación de un plan de control y seguimiento de ambas variables en el personal de salud, con el objetivo de detectar posibles casos de altos niveles de insatisfacción laboral asociados a un alto nivel de Burnout.
- Segunda Dado que se evidenció que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la insatisfacción laboral, se recomienda realizar un control y seguimiento al personal de salud en cuanto a su inteligencia emocional, manejo de situaciones de estrés, lo cual evitaría la presencia de altos niveles de insatisfacción laboral.
- Tercera Los responsables institucionales de la Microred de Florencia de Mora deben ser capaces de reducir al máximo posible los niveles de despersonalización del personal de salud, dado que se relaciona de manera inversa con la satisfacción laboral. De esta manera, se evitarían altos niveles de insatisfacción laboral en el futuro. 0
- Cuarta Se recomienda que las autoridades de la Microred de Florencia de Mora puedan desarrollar planes de mejora en la realización personal del personal de salud en coordinación con el área de Recursos Humanos, ya que se encontrarían una mayor satisfacción laboral en los mismos.

## REFERENCIAS

- Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543. <https://doi.org/https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01513.x>
- Aiken, L., Clarke, S., Sloane, D., Sochalski, J., Busse, R., & Clarke, H. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20(3), 43-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.1377/hlthaff.20.3.43>.
- Alvarado, V., & Viamonte, B. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4298>
- Álvarez, J., Cobo, N., Parra, L., Gómez, L., & Acosta, M. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática. *Diálogos de Saberes*(50), 39-60. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/5551/5141>
- Ancheta, G., Brixter, C., Blanco, J., Balading, J., Alejandro, A., Adiaton, J., . . . Tus, J. (2021). Nurses' Job Burnout and Job Satisfaction During the COVID-19 Pandemic in the Philippines. *IJARIE*, 7(3), 2385-2397. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.14810589.v1>
- Anzules, J., Véliz, I., Vincés, M., & Menéndez, T. (2019). Síndrome de Burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6), 1-21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.393>
- Barajas, J., Cortez, F., Sánchez, R., Medina, A., Ruiz, M., & Camargo, A. (2020). Realización personal "Autorrealización" y el personal de Enfermería. *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com*, 15(12), 592. <https://bit.ly/3A4XgK9>

- Barreto, D., & Salazar, H. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v23n1/2389-7066-reus-23-01-30.pdf>
- Behilak, S., & Abdelraof, A. (2020). The relationship between burnout and job satisfaction among psychiatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 10(3), 8-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.5430/jnep.v10n3p8>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Epistemia*, 4(1), 27-38. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1231>
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1-9. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Chocano, M., & Pacheco, C. (2020). Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista Psicológica*, 10(2), 57-75. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/1241/604>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://bit.ly/3MEJn8H>
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los

guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>

Cueva, F. (2021). *Factores asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital de Barranca, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Barranca] Repositorio Institucional. <https://repositorio.unab.edu.pe/handle/20.500.12935/85>

Cueva, M. (2022). *Relación entre el Síndrome de Burnout y el Engagement en enfermeras del servicio de hospitalización de un Hospital Militar de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia] Repositorio Institucional. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11434>

Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *Frontiers in Psychology*, 16(9), 132. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29503623/>

Danacı, E., & Koç, Z. (2020). The association of job satisfaction and burnout with individualized care perceptions in nurses. *Nursing Ethics*, 27(1), 301-315. <https://doi.org/10.1177/0969733019836151>

Dejours, C., & Gernet, I. (2012). *Psicopatología del trabajo*. Elsevier Masson SAS. [http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2014/06/Dejours.-Psicopatologia\\_del\\_trabajo.pdf](http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2014/06/Dejours.-Psicopatologia_del_trabajo.pdf)

Díaz, S. (2020). *Relación entre Burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III EsSalud "Virgen de la Puerta"- Trujillo, en tiempos Covid-19*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48021/D%c3%adaz\\_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48021/D%c3%adaz_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Peruano. (28 de julio de 2016). *Decreto Supremo que modifica el Anexo 1 del Decreto Supremo N° 001-2014-SA, a efectos de incorporar en sus alcances*



a los profesionales de la salud Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales.  
El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-anexo-1-del-decreto-supremo-decreto-supremo-n-034-2016-sa-1410176-9/>

El Peruano. (10 de agosto de 2021). *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19*. El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Fuster, D., Jara, N., Ramírez, E., Maldonado, H., Norabuena, R., & García, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-230. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a08v7n3.pdf>

Gabriel, V. (2019). Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias. *Revista enfermería Herediana*, 12, 26-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/renh.v12i0.3962>

Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. 9° Ed. México: Cengage Learning Editores.

Hameed, I., Riaz, Z., Arain, G., & Farooq, O. (2016). How do internal and external CSR affect employees' organizational identification? A perspective from the group engagement model. *Frontiers in Psychology*, 7, 788. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00788>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Heydari, A., Mazloum, S., Moonaghi, H., Mojalli, M., Shahidi, L., & Areshtanab, H. (2013). Educational challenges ahead of nursing from the perspective of faculty members of Mashhad University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 1(4), 125-128. [https://jamp.sums.ac.ir/article\\_40861\\_23876524564ec43ed57aada6680f2cc6.pdf](https://jamp.sums.ac.ir/article_40861_23876524564ec43ed57aada6680f2cc6.pdf)
- Huachos, A., & Veli, R. (2020). Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2018. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.408>
- Inayat, W., & Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Hindawi. Educational Research International*, 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- INEI. (2017). *INEI y SUSALUD realizarán la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD 2016*. <https://bit.ly/3SwOeMT>
- Informe Belmont (The National Commission for the protection of humans subjects of biomedical and behavioral research). (1978). *Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación*. DHEW Publication No. (OS) 78-0012. [http://www.unesco.org/uy/phi/aguaycultura/fileadmin/shs/redbioetica/Informe\\_Belmont.pdf](http://www.unesco.org/uy/phi/aguaycultura/fileadmin/shs/redbioetica/Informe_Belmont.pdf)
- Ivanić, D., Neseck, V., Srzić, I., Stepić, A., & Pintarić, H. (2017). Burnout syndrome in emergency medicine. *Hong Kong Journal of Emergency Medicine*, 24(6), 290-297. <https://journals.sagepub.com/home/hkj>
- Kowalczyk, K., Krajewska, E., & Sobolewski, M. (2020). Working Excessively and Burnout Among Nurses in the Context of Sick Leaves. *Frontiers in*

- Psychology*, 11, 1-8.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00285>
- Kožuchová, M., & Vargová, A. (2015). Selected factors affecting Slovak nurses' job satisfaction. *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, 6(2), 260-266. <https://doi.org/https://doi.org/10.15452/cejnm.2015.06.0013>.
- Kumar, S. (2016). Burnout and Doctors: Prevalence, Prevention and Intervention. *Healthcare*, 4(3), 37.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare4030037>
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*(119), 10.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*(70), 110-120. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Loya, K., Valdez, J., Bacardí, M., & Jiménez, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *Journal of Negative & No Positive Results*, 3(1), 40-48. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2060>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Manzano, G., & Ayala, J. (2013). New Perspectives: Towards an Integration of the concept "burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29(3), 800-809. [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/psicologia\\_clinica9.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/psicologia_clinica9.pdf)
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Miner, J. (2005). *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. Armonk, New York: M.E. Sharpe, Inc.

- MINSA. (28 de diciembre de 2018). *Resolución Ministerial N° 1357 - 2018 / MINSA*.  
CDN: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264146/RM\\_N\\_\\_1357-2018-MINSA.PDF?v=1546088292](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264146/RM_N__1357-2018-MINSA.PDF?v=1546088292)
- Miranda, A. (2018). *Análisis del impacto del Síndrome de Burnout en el talento humano en salud y la seguridad de los pacientes*. [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio Institucional.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/18188>
- Miyoshi, R., Matsuo, H., Takeda, R., Komatsu, H., Abe, H., & Ishida, Y. (2016). Burnout in Japanese residents and its associations with temperament and character. *Asian American Journal of Psychology*, 24, 5-9.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajp.2016.08.009>
- Molina, G., & Palomino, L. (2021). *"Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo - junio del 2021"*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica] Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1137>
- Morales, Á., Cobos, G., & Ramos, E. (2021). Prevención del burnout en Enfermería. *SANUM*, 5(1), 62-77.  
[https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum\\_v5\\_n1\\_a8.pdf](https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n1_a8.pdf)
- MTPE. (2018). *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.  
[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica\\_nacional\\_SST\\_2017\\_2021.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf)
- Muñoz, S., Ordoñez, J., Solarte, M., Valverde, Y., Villarreal, S., & Zemanate, M. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. *Revista Médica Risaralda*, 24(1), 34-37.  
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/14311/1006>
- 1
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones

de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

OIT. (2020). *Frente a la Pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo*. 1ra ed. Organización Internacional del Trabajo. OIT: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

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

OPS. (2021). *Consideraciones y recomendaciones para la protección y el cuidado de la salud mental de los equipos de salud*. OPS. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/54032>

OPS. (13 de enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. OPS: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal#:~:text=Washington%2C%20DC%2C%2013%20de%20enero,la%20colaboraci%C3%B3n%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n>

Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. El Cid Editor. <https://bit.ly/3lyH0DI>

Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 3(8), 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

Payne, A., Koen, L., Niehaus, D., & Smit, I. (2020). Burnout and job satisfaction of nursing staff in a South African acute mental health setting. *South African Journal of Psychiatry*, 26(0), 1-6. <https://doi.org/10.4102/sajpsychiatry.v26i0.1454>

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *INNOVAR*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Preciado, M., Pozos, B., Colunga, C., Vázquez, J., & Ávalos, M. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 16(2). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/16-2%20\(2017\)/64750938014/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/16-2%20(2017)/64750938014/)
- Reyes, M., & Moran, K. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura] Repositorio Institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1771>
- Román, P., Padrón, M., & Ramírez, T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación? *Convergencia*, 19(60), 229-253. <https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n60/v19n60a8.pdf>
- Sabbah, I., Sabbah, H., Sabbah, S., Akoum, H., & Droubi, N. (2012). Burnout among Lebanese nurses: Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). *Health*, 4(9), 644-652. <https://doi.org/https://doi.org/10.4236/health.2012.49101>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. <https://bit.ly/3lrqOUT>

- Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 15-35. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039002.pdf>
- Schmidt, V., Molina, M., Celsi, I., & Corti, J. (2022). La experiencia de disfrute y su contribución a la realización personal en jóvenes estudiantes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(2), 59-78. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/517201/324311>
- Seisdedos, N. (1997). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. S. Madrid: Department of I-D de TEA Editions.
- Uchmanowicz, I., Karniej, P., Lisiak, M., Chudiak, A., Lomper, K., Wiśnicka, A., . . . Rosińczuk, J. (2020). The relationship between burnout, job satisfaction and the rationing of nursing care-A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2185-2195. <https://doi.org/10.1111/jonm.13135>.
- UCV. (23 de mayo de 2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud i Ciencia*, 23(4), 325-331. <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957>
- Weil, W. (2015). Sobre los principios éticos recogidos en las pautas del Consejo de organizaciones internacionales de las ciencias médicas (CIOMS). Un análisis acerca de su aplicación a la realidad de la investigación en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 8(3), 256-259. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.piro.2015.09.008>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/933>

- Zelada, D., & Aliaga, R. (2022). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas Hospital Regional Docente de Cajamarca. *Norte Médico*, 1(3), 11-15. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/nortemedico/article/view/115>
- Zhang, L., You, L., Zheng, J., Fang, J., & Lu, M. (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. *Nursing outlook*, 62(2), 128-137. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.outlook.2013.10.010>



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Técnica	Escala		
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se conceptualiza como la sucesión previsible y manifestación constante de un estresor que afecta de manera considerable al individuo dentro del contexto laboral, seguido por una fase de ajustes inadecuados a los cambios que se requieren efectuar para mantener el equilibrio psicológico (Lovo, 2021).	El constructo Síndrome de Burnout será medido en función de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para ello, se empleará el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI) elaborado por Maslach, C. y Jackson, S. en 1981 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.	Agotamiento emocional	Debilidad producto del trabajo.	1 – 9	Bajo (0-18) Medio (19-26) Alto (27-54)	Técnica: Encuesta	Ordinal		
				Cansancio al final de la jornada laboral.						
				Fatiga al inicio del día.						
				Esfuerzo al interactuar con otros, produciendo estrés.						
				Frustración laboral.						
			Despersonalización	Distanciamiento, frialdad	10 – 14	Bajo (0-5) Medio (6-9) Alto (10-30)			Instrumento: Cuestionario en escala tipo Likert	Pocas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6)
				Trato inadecuado hacia los demás.						
				Sentimientos de culpa.						
			Realización Personal	Percepción y trato inadecuado	15 – 22	Bajo (0-33) Medio (34-39) Alto (40-48)				
				Influye positivamente en la vida de otros.						
Afronta problemas con serenidad										

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Técnica	Escala
				Sentimientos de eficacia.				
<b>Satisfacción laboral</b>	Se concibe como el conjunto de emociones vinculadas a los empleados, a partir de sus experiencias individuales y organizacionales dentro de una institución laboral (Pedraza, 2020).	El constructo Satisfacción laboral será medido en función las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Para esto, se utilizará Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) elaborada por Palma, S. en 2005 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.	Condiciones físicas	Ambiente cómodo	1 – 5	Alta insatisfacción (0-10) Parcial insatisfacción (11-14) Regular (15-19) Parcial satisfacción (20-22) Alta satisfacción (23 a más)	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario en escala tipo Likert	Ordinal  Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)
				Materiales facilitados				
			Beneficios laborales	Remuneración adecuada	6 – 9	Alta insatisfacción (0-6) Parcial insatisfacción (7-8) Regular (9-14) Parcial satisfacción (15-17) Alta satisfacción (18 a más)		
			Políticas administrativas	Normas institucionales favorables	10 – 13	Alta insatisfacción (0-10) Parcial insatisfacción (11-14) Regular (15-19) Parcial satisfacción (20-22) Alta satisfacción (23 a más)		
			Relaciones interpersonales	Sensación de agrado frente a la	14 – 18	Alta insatisfacción (0-9)		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Técnica	Escala
				relación con los demás		Parcial insatisfacción (10-11) Regular (12-16) Parcial satisfacción (17-18) Alta satisfacción (19 a más)		
			Desarrollo personal	Oportunidades de autorrealización	19 – 24	Alta insatisfacción (0-13) Parcial insatisfacción (14-18) Regular (19-25) Parcial satisfacción (26-28) Alta satisfacción (29 a más)		
			Desempeño de tareas	Aprobación con las labores a cumplir.	25 – 30	Alta insatisfacción (0-13) Parcial insatisfacción (14-19) Regular (20-25) Parcial satisfacción (26-28) Alta satisfacción (29 a más)		
			Relación con la autoridad	Valoración del trabajador respecto al trato del superior o jefe.	31 – 36	Alta insatisfacción (0-13) Parcial insatisfacción (14-18) Regular (19-24) Parcial satisfacción (25-28) Alta satisfacción (29 a más).		

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Instrumento 1: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)

#### INSTRUCCIONES:

- ❖ Este instrumento busca **CONOCER LAS SENSACIONES QUE USTED TIENE SOBRE SU TRABAJO.**
- ❖ **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS**, será útil en la medida que sus respuestas sean honestas.
- ❖ Recuerde que el cuestionario es **ANÓNIMO**, por favor, sírvase a contestar todas las preguntas, sin excepción.
- ❖ Su colaboración es **MUY IMPORTANTE**. Muchas gracias.

- ❖ Lea con **MUCHA ATENCIÓN** cada ítem y marque con una (X) la opción que se ajuste a su propia experiencia, según lo que se muestra a continuación:

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

N.º	ITÉMS	0	1	2	3	4	5	6
	<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
5	Me siento “quemado” por mi trabajo.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
9	Me siento acabado.							
	<b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b>							
10	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
11	Me he vuelto más insensible desde que ejerzo esta profesión.							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
13	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
14	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.							
	<b>DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL</b>							

15	Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas.								
16	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.								
17	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.								
18	Me siento muy activo.								
19	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.								
20	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con otras personas.								
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.								
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								

### CATEGORIZACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Escala	Variable SB		AE		Dimensiones DS		RP	
	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx	Min	Máx
Bajo	0	56	0	18	0	5	0	33
Nivel	57	74	19	26	6	9	34	39
Alto	75	132	27	54	10	30	40	48

## Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

### **INSTRUCCIONES:**

- ❖ Este cuestionario busca **CONOCER SUS OPINIONES CON RESPECTO A SU TRABAJO.**
- ❖ **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS**, será útil en la medida que sus respuestas sean honestas.
- ❖ Recuerde que el cuestionario es **ANÓNIMO**, por favor, sírvase a contestar todas las preguntas, sin excepción.
- ❖ Su colaboración es **MUY IMPORTANTE**. Muchas gracias.

- ❖ Lea con **MUCHA ATENCIÓN** cada ítem y marque con una (X) la opción que se ajuste a su propia experiencia, según lo que se muestra a continuación:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES</b>					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente de la institución es confortable que le permite expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias.					
3	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es incomparable.					
4	En el ambiente físico en el que labora se siente confort.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño al realizar sus tareas diarias.					
	<b>DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERACIONES</b>					
6	Mi sueldo y/o remuneración armoniza respecto a mis actividades realizadas.					
7	Me siento insatisfecho con los ingresos que obtengo en la institución.					
8	El salario que percibe me hace sentir confortable.					
9	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
10	El entorno que comparto con los miembros de mi grupo de trabajo es el deseado para desarrollar mis tareas correspondientes.					
11	Le agrada trabajar con sus compañeros del trabajo.					
12	Optaría por mantener distancia con mis compañeros de trabajo.					
13	El compañerismo y la camaradería es una característica vigente en mi grupo de trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 4: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
14	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
15	El horario no me agrada.					

16	Siento que me exigen más de lo que debería brindar dentro de la institución.					
17	Está inconforme con el horario que le fue asignado.					
18	No recibo algún incentivo o reconocimiento cuando realizo horas extras.					
<b>DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL</b>						
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	El trabajo que realizo me brinda satisfacción al permitirme un desarrollo personal.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Siento que mejoro en mis habilidades personales.					
22	Me siento contento con lo que logro de resultados en su trabajo.					
23	Mi ocupación me da confianza en mis capacidades para sentirme realizado.					
24	Desarrollando mi faena me siento bien conmigo mismo.					
<b>DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
25	Los quehaceres que desarrollo son tan importantes e imprescindibles como de los demás miembros.					
26	Siento que mi aporte a la organización es de suma importancia.					
27	Las tareas que realizo no me hacen sentir que apporto algo relevante.					
28	Siento indiferencia al realizar mis tareas.					
29	Me gusta la actividad que desarrollo.					
30	Me siento satisfecho con la actividad que realizo.					
<b>DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON AUTORIDADES</b>						
31	Mis superiores muestran ser benevolentes en todo momento.					
32	Al realizar consultas sobre cómo desarrollar mi trabajo, me siento cómodo con la disponibilidad que mis jefes me brindan.					
33	Tener una buena relación con la jefatura beneficia la calidad de los resultados del trabajo.					
34	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					
35	No me agrada la relación laboral con mi jefe.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

## CATEGORIZACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala	Variable		Dimensiones															
	SL	SE	EL	FL	RL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL	FL
Alta satisfacción	20	40	60	80	100	120	140	160	180	200	220	240	260	280	300	320	340	360
Medial	95	111	127	143	159	175	191	207	223	239	255	271	287	303	319	335	351	367
Baja satisfacción	112	148	184	220	256	292	328	364	400	436	472	508	544	580	616	652	688	724
Muy baja satisfacción	141	167	193	219	245	271	297	323	349	375	401	427	453	479	505	531	557	583
Muy insatisfacción	170		22	48	74	100	126	152	178	204	230	256	282	308	334	360	386	412



### ANEXO 3: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población se concibe como la totalidad de agentes que manifiestan un aspecto en común para efectuar un determinado estudio, considerando que estos aspectos pueden ser: objetos, individuos, animales, constructos, etc. (Ñaupas et al., 2014). Dicho esto, este trabajo contempló una población de 200 colaboradores sanitarios de una Microred, Florencia de Mora, 2022.

Por otra parte, en cuanto a la muestra, esta se conceptualiza como una subsección simbólica de la población, de tal modo, que manifieste las mismas características de esta última (Hernández & Mendoza, 2018). Dicho esto, este trabajo concibió una muestra de 132 trabajadores sanitarios seleccionados según la ecuación para poblaciones finitas expuesta a continuación.

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

Donde:

Tamaño de la población	N	200
Nivel de confianza 95%	Z	1.96
Proporción esperada	p	0.5
Complemento de p "q"	q	0.5
Precisión o margen de error	E	0.05
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>n</b>	<b>132</b>

## ANEXO 4: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Trujillo, 14 de noviembre de 2022

**CARTA N° 308-2022-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dr. Anibal Manuel Morillo Arqueros

Director Ejecutivo

UTES N° 6 TRUJILLO ESTE

C.A. ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

Presente. -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **CARMEN ELIZABETH GÁLVEZ VILCHEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UNA MICRORRED, EN EL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA - 2022"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud de un Microrred del Distrito de Florencia de Mora -2022.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA

### AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

#### HACEN CONSTAR

Que; mediante hoja de tramite N°16703-22, la Srta. CARMEN ELIZABETH GALVEZ VILCHEZ CON N° DNI: 18131972; de la Escuela de Posgrado en Gestión de los Servicios de la Salud Universidad Cesar Vallejo; solicita autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado "RELACION ENTRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UNA MICRORED, DEL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA-2022". En amparo a la constancia de aprobación de proyectos de tesis. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el HOSPITAL DISTRITAL EL ESFUERZO de la micro red de Florencia de Mora.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto se aplique las exigencias éticas y previo consentimiento informado; LA Sub Gerenta de la micro red de Florencia de Mora, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación y el investigador, alcanzar a los correos electrónicos [bdavalosalvarado@gmail.com](mailto:bdavalosalvarado@gmail.com), [red.investigacion2022@gmail.com](mailto:red.investigacion2022@gmail.com). El Proyecto de investigación y el Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente.

**LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "**

TRUJILLO, 21 DE NOVIEMBRE DEL 2022



  
REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
UTEN - TRUJILLO  
Mg. Betty Davalos Alvarado  
AL AREA DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION

**"Justicia por la Prosperidad"**

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Web: [www.utes6trujillo.com.pe](http://www.utes6trujillo.com.pe)

# ANEXO 5: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## Experto 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): **Mg. Manrique Chicoma, Hugo Alejandro**

DNI: **07570254**

Especialidad del validador: **Docente temático de Postgrado en la UCV.**

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de octubre de 2022

  
Firma del Experto Informante

## Experto 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): **Mg. Walter Jesús Acharte Champí**

DNI: **45549528**

Especialidad del validador: **SALUD, EDUCACIÓN, AUDITORÍA, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA.**

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de octubre de 2022

  
Firma del Experto Informante

## Experto 3



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): **Mg. Gabriela Katyushka Palacios Hidalgo**

DNI: **47023418**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión en Servicios de Salud, Ciencias Médicas.**

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2022

  
Firma del Experto Informante

## Experto 4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ALDO ABEL, RAMOS PARRA      DNI: 21262290

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Pasco, 02 de octubre del 2022

## Experto 5

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

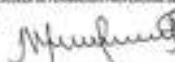
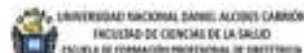
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: NELLY ADELA, HILARIO PORRAS      DNI: 04000726

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA NIVEL SUPERIOR

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Nelly Adela HILARIO PORRAS  
DIRECTORA

Pasco, 02 de octubre del 2022

## ANEXO 7: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_, facultado por el \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, con C.I. \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_, con C.I. \_\_\_\_\_, del distrito de \_\_\_\_\_, provincia de \_\_\_\_\_, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Efectos de la Estrategia de Atención Primaria en la Atención del paciente de una Clínica Especializada, S.A.S.", que tiene como jefe de equipo al Dr. Galvez Vilchez, Cesar Elias. Dejo en claro que acepto participar en el estudio de forma voluntaria e informada. Este consentimiento me lo otorga el paciente en posesión de la capacidad legal para ser sujeto de las actividades profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo establece la Ley.

Tufile, \_\_\_\_\_, del año 2022

---

Firma.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

¿Acepta participar en la investigación?

 Copiar

81 respuestas



● Sí  
● No

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

¿Acepta participar en la investigación?

 Copiar

89 respuestas



● Sí  
● No

### ANEXO 8: BASE DE DATOS

ENCUESTADO	SEXO	EC	EDAD	HIJOS	TIEMPO	M1	M2	M3	V1	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	V2
E001	1	1	2	3	4	7	1	44	52	12	11	13	12	25	22	19	114
E002	0	0	1	0	2	22	15	40	77	15	12	12	15	18	18	18	108
E003	0	0	1	0	1	25	15	25	65	24	12	15	13	30	23	22	139
E004	1	1	4	1	4	2	0	8	10	12	10	9	8	18	14	16	87
E005	1	1	4	1	4	1	0	45	46	24	13	13	11	30	21	26	138
E006	1	0	2	1	4	0	0	7	7	19	14	13	10	30	26	21	133
E007	1	0	1	0	1	11	7	38	56	24	14	16	17	30	26	26	153
E008	1	0	1	1	1	1	0	48	49	23	8	15	11	29	20	19	125
E009	1	1	1	1	3	2	0	48	50	15	12	12	10	27	25	23	124
E010	1	0	0	0	2	2	4	45	51	15	12	11	18	30	26	10	122
E011	1	0	1	0	2	4	0	48	52	24	14	15	5	30	22	24	134
E012	1	0	1	1	1	15	3	45	63	15	12	11	16	30	23	7	114
E013	1	1	3	3	4	4	1	45	50	21	13	14	14	24	20	24	130
E014	0	0	0	0	1	10	3	30	43	20	15	14	14	24	20	22	129
E015	1	1	3	1	4	5	1	13	19	21	16	15	12	30	22	22	138
E016	1	1	3	1	4	20	1	46	67	21	16	14	15	30	18	24	138
E017	1	0	0	1	3	1	0	48	49	22	8	12	19	28	17	24	130
E018	1	0	1	1	1	14	0	39	53	16	4	15	14	23	20	19	111
E019	1	0	1	1	2	5	2	13	20	9	10	14	18	22	21	24	118
E020	0	1	1	1	4	23	8	41	72	17	14	13	9	23	22	18	116
E021	0	1	3	1	4	24	6	46	76	7	15	14	11	19	19	15	100
E022	1	0	3	0	4	2	3	17	22	23	15	20	8	30	20	26	142
E023	1	0	1	0	3	6	0	13	19	12	15	12	16	18	16	22	111
E024	1	0	1	0	2	15	2	18	35	17	12	16	14	28	26	24	137



E025	1	0	0	0	3	4	0	48	52	20	14	14	17	30	25	25	145
E026	1	0	0	0	2	23	0	24	47	14	12	12	12	18	16	17	101
E027	0	1	3	1	4	8	6	40	54	17	10	12	15	24	21	19	118
E028	1	0	1	0	1	6	7	35	48	20	13	13	14	25	21	21	127
E029	1	1	1	2	3	4	0	16	20	19	12	13	14	25	20	21	124
E030	1	1	2	3	4	3	1	42	46	18	11	11	13	21	17	20	111
E031	1	1	1	3	2	7	1	40	48	18	9	14	9	27	17	16	110
E032	1	1	1	2	1	6	3	3	12	20	10	11	15	15	19	23	113
E033	1	1	2	2	4	3	0	40	43	24	11	13	12	30	22	27	139
E034	1	0	1	3	1	23	6	39	68	18	12	12	15	20	19	21	117
E035	1	0	0	0	0	6	0	41	47	16	13	16	17	28	23	26	139
E036	1	0	1	0	1	29	0	33	62	22	10	15	12	30	22	19	130
E037	1	1	2	1	0	16	0	48	64	25	13	16	10	23	21	19	127
E038	0	0	1	0	1	15	0	48	63	12	9	15	7	27	26	23	119
E039	1	0	0	1	1	19	4	39	62	25	11	16	13	30	18	22	135
E040	1	0	0	2	2	8	1	47	56	16	13	12	15	24	22	18	120
E041	1	0	1	0	1	1	0	42	43	25	14	17	9	30	22	21	138
E042	1	1	2	1	3	9	0	48	57	15	10	14	11	29	22	21	122
E043	1	0	0	1	1	2	0	48	50	15	11	16	11	30	24	27	134
E044	1	1	2	1	3	11	0	48	59	23	16	15	5	30	22	26	137
E045	0	0	1	1	1	0	0	42	42	20	11	11	16	23	21	21	123
E046	0	0	1	1	1	0	0	27	27	13	12	14	18	30	22	25	134
E047	1	0	2	2	4	7	0	8	15	20	14	15	13	24	24	19	129
E048	1	0	1	0	3	6	1	44	51	22	14	16	10	29	24	22	137
E049	1	0	2	1	4	7	1	48	56	21	14	15	9	28	22	30	139
E050	1	0	2	1	4	2	1	48	51	20	16	16	11	29	22	27	141
E051	1	0	2	2	3	7	4	47	58	14	10	16	10	30	22	22	124
E052	1	0	1	2	3	10	1	44	55	19	13	15	5	30	22	26	130
E053	1	0	2	2	2	3	0	48	51	22	13	14	10	26	22	25	132
E054	1	1	1	1	1	7	6	40	53	14	9	14	11	21	21	21	111

E055	1	0	1	0	1	5	8	46	59	18	12	13	15	26	26	17	127
E056	1	0	1	0	2	2	0	9	11	12	12	13	11	27	21	20	116
E057	0	0	2	2	1	2	1	10	13	25	16	16	13	30	22	26	148
E058	0	1	1	3	4	2	0	16	18	9	8	12	16	17	22	20	104
E059	1	0	1	0	2	2	0	48	50	17	13	12	14	24	20	20	120
E060	1	0	0	1	1	19	1	42	62	12	6	13	15	24	20	22	112
E061	1	0	1	1	1	17	1	43	61	18	13	13	11	30	21	20	126
E062	1	0	0	0	1	41	7	41	89	18	16	14	12	28	20	22	130
E063	0	0	1	0	1	8	2	46	56	9	16	15	8	30	28	26	132
E064	0	1	2	1	1	0	1	48	49	22	12	15	12	27	25	28	141
E065	0	0	1	0	3	12	0	45	57	20	9	9	18	20	22	14	112
E066	1	1	4	2	4	6	0	24	30	20	15	14	15	30	24	21	139
E067	1	1	2	1	1	23	1	47	71	14	12	14	12	30	20	22	124
E068	1	1	3	2	4	24	4	39	67	21	11	15	12	28	24	26	137
E069	1	0	0	0	0	5	1	48	54	24	8	15	10	29	23	25	134
E070	1	0	1	0	1	7	0	46	53	24	4	15	8	30	22	26	129
E071	1	1	2	1	4	0	1	48	49	20	13	16	13	29	21	26	138
E072	0	2	3	0	3	9	0	46	55	24	8	16	9	24	14	15	110
E073	1	3	2	1	2	8	0	48	56	15	11	11	13	18	17	16	101
E074	1	1	1	1	3	5	1	47	53	24	8	16	16	30	19	12	125
E075	1	0	1	0	2	1	1	47	49	21	13	14	12	30	23	26	139
E076	1	0	0	0	1	11	4	47	62	21	11	9	12	18	22	17	110
E077	1	0	0	0	1	16	2	36	54	25	12	16	9	30	22	26	140
E078	1	0	0	0	0	1	0	26	27	22	10	16	5	28	14	22	117
E079	0	1	2	2	3	0	0	0	0	25	14	16	7	26	26	26	140
E080	1	0	2	1	4	4	0	16	20	8	8	12	15	15	26	20	104
E081	1	1	1	1	4	4	1	47	52	10	10	12	13	18	24	21	108
E082	1	0	0	0	1	3	0	47	50	12	11	13	12	25	22	19	114
E083	1	0	1	0	3	4	1	30	35	15	12	12	15	18	18	18	108
E084	0	1	3	1	4	7	3	44	54	24	12	15	13	30	23	22	139

E085	1	0	0	0	2	2	0	43	45	12	10	9	8	18	14	16	87
E086	1	0	1	0	2	3	4	26	33	24	13	13	11	30	21	26	138
E087	1	0	1	0	2	3	0	48	51	19	14	13	10	30	26	21	133
E088	0	1	2	3	4	14	3	43	60	24	14	16	17	30	26	26	153
E089	1	1	2	3	4	7	1	44	52	23	8	15	11	29	20	19	125
E090	0	0	1	0	2	22	15	40	77	15	12	12	10	27	25	23	124
E091	0	0	1	0	1	25	15	25	65	15	12	11	18	30	26	10	122
E092	1	1	4	1	4	2	0	8	10	24	14	15	5	30	22	24	134
E093	1	1	4	1	4	1	0	45	46	15	12	11	16	30	23	7	114
E094	1	0	2	1	4	0	0	7	7	21	13	14	14	24	20	24	130
E095	1	0	1	0	1	11	7	38	56	20	15	14	14	24	20	22	129
E096	1	0	1	1	1	1	0	48	49	21	16	15	12	30	22	22	138
E097	1	1	1	1	3	2	0	48	50	21	16	14	15	30	18	24	138
E098	1	0	0	0	2	2	4	45	51	22	8	12	19	28	17	24	130
E099	1	0	1	0	2	4	0	48	52	16	4	15	14	23	20	19	111
E100	1	0	1	1	1	15	3	45	63	9	10	14	18	22	21	24	118
E101	1	1	3	3	4	4	1	45	50	17	14	13	9	23	22	18	116
E102	0	0	0	0	1	10	3	30	43	7	15	14	11	19	19	15	100
E103	1	1	3	1	4	5	1	13	19	23	15	20	8	30	20	26	142
E104	1	1	3	1	4	20	1	46	67	12	15	12	16	18	16	22	111
E105	1	0	0	1	3	1	0	48	49	17	12	16	14	28	26	24	137
E106	1	0	1	1	1	14	0	39	53	20	14	14	17	30	25	25	145
E107	1	0	1	1	2	5	2	13	20	14	12	12	12	18	16	17	101
E108	0	1	1	1	4	23	8	41	72	17	10	12	15	24	21	19	118
E109	0	1	3	1	4	24	6	46	76	20	13	13	14	25	21	21	127
E110	1	0	3	0	4	2	3	17	22	19	12	13	14	25	20	21	124
E111	1	0	1	0	3	6	0	13	19	18	11	11	13	21	17	20	111
E112	1	0	1	0	2	15	2	18	35	18	9	14	9	27	17	16	110
E113	1	0	0	0	3	4	0	48	52	20	10	11	15	15	19	23	113
E114	1	0	0	0	2	23	0	24	47	24	11	13	12	30	22	27	139

E115	0	1	3	1	4	8	6	40	54	18	12	12	15	20	19	21	117
E116	1	0	1	0	1	6	7	35	48	16	13	16	17	28	23	26	139
E117	1	1	1	2	3	4	0	16	20	22	10	15	12	30	22	19	130
E118	1	1	2	3	4	3	1	42	46	25	13	16	10	23	21	19	127
E119	1	1	1	3	2	7	1	40	48	12	9	15	7	27	26	23	119
E120	1	1	1	2	1	6	3	3	12	25	11	16	13	30	18	22	135
E121	1	1	2	2	4	3	0	40	43	16	13	12	15	24	22	18	120
E122	1	0	1	3	1	23	6	39	68	25	14	17	9	30	22	21	138
E123	1	0	0	0	0	6	0	41	47	15	10	14	11	29	22	21	122
E124	1	0	1	0	1	29	0	33	62	15	11	16	11	30	24	27	134
E125	1	1	2	1	0	16	0	48	64	23	16	15	5	30	22	26	137
E126	0	0	1	0	1	15	0	48	63	20	11	11	16	23	21	21	123
E127	1	0	0	1	1	19	4	39	62	13	12	14	18	30	22	25	134
E128	1	0	0	2	2	8	1	47	56	20	14	15	13	24	24	19	129
E129	1	0	1	0	1	1	0	42	43	22	14	16	10	29	24	22	137
E130	1	1	2	1	3	9	0	48	57	21	14	15	9	28	22	30	139
E131	1	0	0	1	1	2	0	48	50	20	16	16	11	29	22	27	141
E132	1	1	2	1	3	11	0	48	59	14	10	16	10	30	22	22	124

## ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Relación Entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia De Mora, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	TIPO DE INVESTIGACION
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	VARIABLE 1:  Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	-Debilidad producto del trabajo. -Cansancio al final de la jornada laboral. -Fatiga al inicio del día. -Esfuerzo al interactuar con otros, produciendo estrés. -Frustración laboral.	Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) elaborado por Maslach, C. y Jackson, S. en 1981 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.	La investigación es de tipo aplicada y seguirá la ruta cuantitativa.
¿Cuál es relación existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?	Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.	Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.		Despersonalización	-Distanciamiento, frialdad. -Trato inadecuado hacia los demás. -Sentimientos de culpa.		El diseño que abordará este trabajo es no experimental, transeccional y de alcance correlacional.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Realización Personal	-Percepción y trato inadecuado. -Influye positivamente en la vida de otros. -Afronta problemas con serenidad. -Sentimientos de eficacia.		<b>POBLACION Y MUESTRA</b>
¿Cuál es relación existe entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred,	Establecer la relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred,	Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred,		Condiciones físicas	-Ambiente cómodo. -Materiales facilitados.		La población estará conformada por 200 trabajadores de salud de la Microred Florencia de Mora-2022; mientras que la muestra por 132 colaboradores
						Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) elaborada por	

<p>Florencia de Mora, 2022?</p> <p>¿Cuál es relación que existe entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022?</p>	<p>Florencia de Mora, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.</p>	<p>Florencia de Mora, 2022.</p> <p>Existe relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.</p> <p>Existe relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022.</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	Beneficios laborales	-Remuneración adecuada.	<p>Palma, S. en 2005 y adaptado y validado, recientemente, en Perú, por Molina y Palomino en el 2021.</p>	<p><b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b></p>
				Políticas administrativas	-Normas institucionales favorables.		
Relaciones interpersonales	- Sensación de agrado frente a la relación con los demás.						
Desarrollo personal	-Oportunidades de autorrealización						
Desempeño de tareas	-Aprobación con las labores a cumplir.						
Relación con la autoridad	-Valoración del trabajador respecto al trato del superior o jefe.						
							<p>Se empleará estadística descriptiva para caracterizar los datos, a través de frecuencias y porcentajes. Luego del proceso de operacionalización de las variables, se analizará la normalidad de los datos, para la validación de las pruebas paramétricas y/o no paramétricas. Finalmente, a partir de este análisis se emplearía los coeficientes de correlación para analizar la magnitud y sentido de la asociación entre variables.</p>

## ANEXO 10: TABLAS ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Características de los encuestados según variable*

Variable	Característica	N° de encuestados	Porcentaje
Sexo	Masculino	25	19%
	Femenino	107	81%
Estado civil	Soltero(a)	82	62 %
	Casado (a)	48	36.4%
	Viudo(a)	1	0.8%
	Divorciado(a)	1	0.8%
Edad	De 20 a 30 años	26	19.7%
	De 30 a 40 años	59	44.7%
	De 40 a 50 años	27	20.5%
	De 50 a 60 años	15	11.4%
	Más de 60 años	5	3.7%
N° de hijos	0 hijos	51	38.6%
	1 hijo	53	40.2%
	2 hijos	16	12.1%
	3 hijos	12	9.1%
Tiempo de labores	Menos de 1 año	6	4.5%
	De 1 a 3 años	43	32.6%
	De 3 a 5 años	24	18.2%
	De 5 a 10 años	22	16.7%
	Más de 10 años	37	28 %
Total		132	100%

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las variables de sexo, estado civil, edad, N° de hijos y tiempo de labores.

**Tabla 2***Variable Síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	16.7
	Medio	105	79.5
	Alto	5	3.8
	Total	132	100.0

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías asociadas a la variable de síndrome de Burnout.

**Tabla 3***Resultados por dimensiones de la variable Síndrome de Burnout*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	110	83.3
	Medio	19	14.4
	Alto	3	2.3
Despersonalización	Bajo	113	85.6
	Medio	15	11.4
	Alto	4	3.0
Realización personal	Bajo	37	28.0
	Medio	12	9.1
	Alto	83	62.9

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de síndrome de Burnout.

**Tabla 4***Variable Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alta insatisfacción	2	1.5
	Parcial insatisfacción	21	15.9
	Regular	107	81.1
	Parcial satisfacción	2	1.5
	Total	132	100.0

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías asociadas a la variable de satisfacción laboral.



**Tabla 5***Resultados por dimensiones de la variable Satisfacción laboral.*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones físicas	Alta insatisfacción	8	6.1%
	Parcial insatisfacción	18	13.6%
	Regular	40	30.3%
	Parcial satisfacción	37	28%
	Alta satisfacción	29	22%
Beneficios laborales	Alta insatisfacción	4	3%
	Parcial insatisfacción	9	6.8%
	Regular	99	75%
	Parcial satisfacción	20	15.2%
Políticas administrativas	Alta insatisfacción	4	3%
	Parcial insatisfacción	73	55.3%
	Regular	53	40.2%
	Parcial satisfacción	2	1.5%
Relaciones interpersonales	Alta insatisfacción	25	18.9%
	Parcial insatisfacción	27	20.5%
	Regular	65	49.2%
	Parcial satisfacción	13	9.8%
	Alta satisfacción	2	1.5%
Desarrollo personal	Alta insatisfacción	15	11.4%
	Parcial insatisfacción	37	28%
	Regular	22	16.7%
	Parcial satisfacción	58	43.9%
Desempeño de tareas	Alta insatisfacción	28	21.2%
	Parcial insatisfacción	90	68.2%
	Regular	14	10.6%
Relación con la autoridad	Alta insatisfacción	5	3.8%
	Parcial insatisfacción	19	14.4%
	Regular	74	56.1%
	Parcial satisfacción	32	24.2%
	Alta satisfacción	2	1.5%

*Nota.* Frecuencia relativa y absoluta de las categorías de satisfacción laboral.

**Tabla 6***Prueba de Kolmogorov - Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Agotamiento Emocional	0.497	132	0.000
Dimensión Despersonalización	0.506	132	0.000
Dimensión Realización personal	0.396	132	0.000
Síndrome de Burnout	0.450	132	0.000
Dimensión Condiciones físicas y/o materiales	0.179	132	0.000
Dimensión Beneficios laborales	0.386	132	0.000
Dimensión Políticas administrativas	0.340	132	0.000
Dimensión Relaciones interpersonales	0.288	132	0.000
Dimensión Desarrollo personal	0.277	132	0.000
Dimensión Desempeño de tareas	0.364	132	0.000
Dimensión Relación con la autoridad	0.291	132	0.000
Satisfacción laboral	0.475	132	0.000

*Nota.* El p-valor < 0.05 se rechaza la normalidad.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JORGE VICTOR WILFREDO CACHAY WESTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de salud de una Microred, Florencia de Mora, 2022", cuyo autor es GALVEZ VILCHEZ CARMEN ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 13 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JORGE VICTOR WILFREDO CACHAY WESTER <b>DNI:</b> 46434263 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7294-9050	Firmado electrónicamente por: JCACHAYWE el 20- 02-2023 00:24:54

Código documento Trilce: TRI - 0519237