



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia de la satisfacción laboral en el síndrome de  
burnout del personal de la Micro red Rímac - 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Roxana Inés Toribio Roca

**ASESOR:**

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**PERÚ- 2016**

**Página del jurado**

---

Dr. Joaquín Vértiz Osores  
**Presidente**

---

Dr. Abner Chavez Leandro  
**Secretario**

---

Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor  
**Vocal**

**Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mi madre por motivarme a seguir estudiando y superarme profesionalmente.

**Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a mi asesor por su apoyo en el desarrollo de la presente tesis, a todos los revisores que con su aporte lograron afianzar el presente trabajo.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Roxana Inés Toribio Roca, estudiante del Programa maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 43863820, con la tesis titulada “Influencia de la Satisfacción laboral en el síndrome de burnout del personal de la micro red Rímac-2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

---

Roxana Inés Toribio Roca  
DNI 43863820

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Influencia de la Satisfacción laboral en el Síndrome de Burnout del personal de salud de la micro red Rímac -2016”, y cuyo objetivo general es establecer la influencia de la Satisfacción Laboral en el Síndrome de Burnout del personal de salud de la micro red Rímac -2016 ,esperando que ustedes otorguen la aprobación del estudio realizado, con mucho esfuerzo, dedicación e investigación ,siendo determinante para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud.

La autora

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I.     Introducción</b>	
1.1    Antecedentes	15
1.2    Fundamentación teórica	28
1.3    Justificación	47
1.4    Problema	48
1.5    Hipótesis	52
1.6    Objetivos	52
<b>II.    Marco metodológico</b>	
2.1    Variables	55
2.2    Operacionalización de variables	56
2.3    Metodología	58
2.4    Tipo de estudio	58
2.5    Diseño de investigación	59
2.6    Población, muestra y muestreo	59
2.7    Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8    Métodos de análisis de datos	63

<b>III. Resultados</b>	65
<b>IV. Discusión</b>	75
<b>V. Conclusiones</b>	80
<b>VI. Recomendaciones</b>	83
<b>VII. Referencias</b>	85
<b>Anexos</b>	93
Anexo 1 Matriz de consistencia	94
Anexo 2 Instrumento de medición de satisfacción laboral	97
Anexo 3 Instrumento de medición de síndrome de Burnout	100
Anexo 4 Consentimiento informado instrumento	102
Anexo 5 Documentos de cambio de título de investigación	105
Anexo 6 Certificado de validez de contenido de satisfacción laboral	107
Anexo 7 Certificado de validez de contenido de instrumento síndrome de Burnout	112
Anexo 8 Muestra Piloto de satisfacción laboral	116
Anexo 9 Muestra Piloto de síndrome de Burnout	118
Anexo 10 Confiabilidad de satisfacción laboral	119
Anexo 11 Confiabilidad de síndrome de Burnout	119
Anexo 12 Artículo científico	121



## Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Escala de nivel de Síndrome de Burnout - Burnout Measure (BM)	45
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable 1: Satisfacción Laboral	56
Tabla 3	Matriz de Operacionalización de la variable 2: Síndrome de Burnout	57
Tabla 4	Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral	62
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de la variable síndrome de Burnout en su dimensiones agotamiento emocional , despersonalización y realización personal	63
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral	65
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral por dimensiones	66
Tabla 8	Distribución de frecuencias del síndrome de Burnout según Modelo de Fases de Golembiewski	68
Tabla 9	Distribución de frecuencias del síndrome de Burnout por dimensiones según modelo de fases de Golembiewski	69
Tabla 10	Regresión Logística entre la satisfacción Laboral y síndrome de Burnout	71
Tabla 11	Regresión Logística entre la satisfacción Laboral y el agotamiento emocional	72
Tabla 12	Regresión Logística entre la satisfacción Laboral y la despersonalización	72
Tabla 13	Regresión Logística entre la satisfacción laboral y la realización personal	73

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Teoría Bifactorial de Herzberg	30
Figura 2	Niveles de la satisfacción laboral	65
Figura 3	Niveles de la satisfacción laboral general por dimensiones	67
Figura 4	Nivel del síndrome de Burnout según modelos de fases de Golembiewski	69
Figura 5	Nivel de dimensiones del síndrome de Burnout	70

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en el síndrome de Burnout en el personal de salud de la micro red Rímac -2016.

La tesis corresponde al tipo de estudio cuantitativo, transversal, observacional y prospectivo de diseño no experimental de nivel explicativo, apoyándose en los métodos hipotético deductivo. La población de estudio fue conformada por 75 trabajadores de la micro red Rímac, para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios de encuesta: el primero referido a Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL-SPC (1999) de 7 dimensiones y 36 ítems y el instrumento de Burnout de Maslach MBI (1981) de 3 dimensiones y 22 ítems El estadígrafo correspondiente para determinar la influencia entre las variables anteriormente descritas que son de tipo cualitativo, fue la regresión logística ordinal. Las conclusiones: No hay influencia de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout del personal de salud de la Micro red Rímac indicando que la satisfacción laboral solo influye en la despersonalización del personal de salud, la probabilidad de que se presente una la despersonalización es mayor en el personal insatisfecho.

*Palabras claves:* satisfacción laboral, síndrome de Burnout, personal de salud, micro red.

## **Abstract**

This research aimed to determine the influence of job satisfaction in Burnout syndrome in health personnel of the micro grid Rímac -2016.

The thesis is the type of quantitative, transversal, observational and prospective study of causal non-experimental design explanatory-level, based on the hypothetical deductive methods .The study population was made up of 75 workers Rímac micro network for the collection two data survey questionnaires were used: the first refers to Job Satisfaction Sonia Palma SL-SPC (1999) of 7 dimensions and 36 items and instrument Maslach Burnout MBI (1981) of 3 dimensions and 22 items the corresponding statistician to determine the influence between the above described variables are qualitative, was the ordinal logistic regression .The conclusions: No influence of job satisfaction in burnout syndrome health personnel Micro network Rímac indicating that job satisfaction only influences the depersonalization of health personnel, the probability that is presented depersonalization is higher in dissatisfied staff.

Keywords: job satisfaction, burnout syndrome, health personnel, micro grid.