



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de salud  
en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Durand Huacho, Lucia Mercedes (ORCID: 0000-0002-0968-2875)

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi esposo Carlos por su paciencia, apoyo y compañía a mis hijos Luciana y Leonardo que son mi motor para salir adelante, a mis padres y hermanas que siempre está a mi lado.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme salud, a mis padres por hacerme una persona de bien, a mi esposo Carlos por su paciencia y a mis preciosos hijos Luciana y Leonardo.

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.MÉTODOLOGÍA.....	31
3.1. Diseño y tipo de la investigación.....	31
3.2. Variables y Operacionalización.....	32
3.3. Población muestra y muestreo.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	38
3.5. Procedimiento.....	40
3.6. Método de análisis de datos.....	41
3.7. Aspectos éticos.....	43
IV. RESULTADOS.....	45
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Validez

Anexo 5: Confiabilidad

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución según porcentajes de la dimensión factores extrínsecos de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	47
Tabla 2. Distribución según porcentajes de la dimensión factores intrínsecos de los colaborades de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	48
Tabla 3. Distribución según porcentajes de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	49
Tabla 4. Distribución según porcentajes de la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	50
Tabla 5. Distribución según porcentajes de la dimensión despersonalización de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	51
Tabla 6. Distribución según porcentajes de la dimensión realización personal de los colaboradores de la salud servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	52
Tabla 7. Distribución según porcentajes de la variable síndrome de Burnout de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	53
Tabla 8. Relación entre la satisfacción laboral y síndrome Burnout en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	54
Tabla 9. Relación entre la dimensión factores extrínsecos y agotamiento emocional en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	55

Tabla 10 Relación entre la dimensión factores intrínsecos y despersonalización en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	56
Tabla 11. Relación entre la dimensión factores intrínsecos y la realización personal en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución según porcentajes de la dimensión factores extrínsecos en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	47
Figura 2. Distribución según porcentajes de la dimensión factores intrínsecos en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	48
Figura 3. Distribución según niveles de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	49
Figura 4. Distribución según porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	50
Figura 5. Distribución según porcentajes de la dimensión despersonalización en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	51
Figura 6. Distribución según porcentajes de la dimensión realización personal en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	52
Figura 7. Distribución según niveles de la variable síndrome de Burnout en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.....	53



## RESUMEN

Tomando en cuenta la línea de investigación calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud se desarrolla la presente investigación la cual se denomina Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional Lima 2021; el trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la ya mencionada Clínica. Se trató de una investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental y correlacional. A su vez el instrumento que se ejecutó fue para la variable satisfacción laboral, el cuestionario Font Roja y para la variable síndrome de Burnout el instrumento de Maslach (MBI), se pudo contar con la validación de cinco jueces de expertos. Se contó con una muestra censal de 70 profesionales de la salud; los datos fueron analizados en el programa SPSS (v25); se aplicó la estadística descriptiva e inferencial para las variables y dimensiones; encontrando que No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal de salud del servicio de Emergencia no rechazando nuestra hipótesis nula ( $p > 0.05$ ) encontrando que un 38.6% se encuentra en un nivel bajo de satisfacción, mientras que un 40% se encuentra en un nivel medio de presentar síndrome de Burnout.

**Palabras clave:** Agotamiento emocional, despersonalización, factores extrínsecos, factores intrínsecos, realización personal.

## ABSTRACT

Taking into account the research line Quality of care benefits and health risk management, the present investigation is developed which is called Job Satisfaction and Burnout Syndrome in the health personnel of the Emergency service of the Lima 2021 International Clinic; The objective of the research work was to determine the relationship between job satisfaction and the burnout syndrome of the health professional in the Emergency service of the aforementioned Clinic. It was an applied research with a non-experimental and correlational design. In turn, the instrument that was executed was the Font Roja questionnaire for the job satisfaction variable and the Maslach instrument (MBI) for the Burnout syndrome variable, five expert judges could be counted on for validation. There was a census sample of 70 health professionals. The data were analyzed in the SPSS program (v25); descriptive and inferential statistics were applied for variables and dimensions; finding that there is no relationship between job satisfaction and the Burnout syndrome of the emergency service health personnel, not rejecting our null hypothesis ( $p > 0.05$ ), finding that 38.6% are at a low level of satisfaction, while 40 % are in a medium level of presenting Burnout syndrome.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, extrinsic factors, intrinsic factors, personal fulfillment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente la magnitud e impacto que ha ganado la palabra estrés en la sociedad especialmente en el ambiente laboral es preocupante. A cada momento el ritmo de vida del ser humano hace que se incrementen los casos de estrés trayendo resultados negativos en la salud mental de Los individuos. Por otro lado, conseguir la satisfacción laboral se puede convertir muchas veces en un reto, se debe tener en cuenta que las personas pasan todo el día en sus centros de trabajo y por ende tendría que ser estos los lugares que cumplan con las características necesarias para, el buen desempeño de los colaboradores.

Dicho de esta manera las instituciones hospitalarias no escapan a esta realidad, el profesional de salud es el resultado de la mezcla entre un trabajo intenso y responsable con una entrega y vocación de servicio continua hacia las necesidades de los pacientes. Por ello son más propensos a padecer de síndrome de Burnout que fue considerada por la Organización Mundial de la Salud en el 2000 como uno de los tantos factores de riesgo de salud ocupacional que de no ser controlada puede afectar considerablemente la salud mental y la calidad de vida del profesional de salud.

En las distintas instituciones prestadoras de salud, sean públicas o privadas, el personal de salud debe afrontar día a día distintas situaciones problemáticas que surgen de su entorno laboral inmediato. La misión entonces de dichos profesionales es brindar una atención de calidad y calidez y, para que ello suceda el colaborador debe estar satisfecho en su puesto de trabajo en el que se desempeña; es por ello que la satisfacción laboral es definido por Gonzales (2006) como la suma de una serie de actitudes positivas que demuestra el individuo cuando se le asigna alguna labor dentro de la institución; sumada a otros factores negativos reaccionan entre sí haciendo que aparezca el síndrome de Burnout. Éste definido como, el modo y/o manera incorrecta de hacer frente al estrés; y esto se evidencia en el agotamiento, el ausentismo, actitudes negativas e insensibles, frustración, y baja realización profesional.

(Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2016) Manifestó que los diversos factores psicosociales en términos de interacción del ambiente laboral, el contenido

del trabajo, necesidades, actitudes competentes y cultura laboral, pueden estar en función de la experiencia y percepción, (un predominio negativo en tres aspectos fundamentales: rendimiento del trabajo, satisfacción laboral y la salud). Entonces en esta definición se resalta la dinámica que existe entre el colaborador y el ambiente laboral; y como dicha interacción de ser armoniosa, puede ser de beneficio conjunto para el trabajador como para la organización.

Por tal motivo, podemos decir que el síndrome de Burnout se ha podido observar con más incidencia en los cuidadores de la salud, especialmente en el personal de las grandes unidades críticas, como el servicio de Emergencia y Cuidados Intensivos, puesto que, al tener ese contacto directo con pacientes enfermos y diagnósticos de alta complejidad, traerá como consecuencia un estrés a nivel psicológico, físico y emocional. Cabe resaltar aquí que la sobredemanda de estas áreas es una realidad que ya se veía en el Perú desde hace muchos años atrás; la llegada de la pandemia fue solo el detonante que hizo que todas las miradas recaigan en nuestro tan desmejorado sistema de salud, por lo tanto el síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral se han convertido en un riesgo para los colaboradores que se va incrementando con el tiempo, siendo a la actualidad uno de los problemas prioritarios a nivel psicosocial en el profesional de salud. En este sentido tanto las enfermeras como el personal técnico de enfermería, conforman un grupo laboral significativo dentro de los establecimientos prestadores de salud, por consecuencia podrían considerarse como la columna vertebral de todo las de los diversos servicios asistenciales de una institución hospitalaria.

La Clínica Internacional es una institución prestadora de salud privada, que brinda servicios las 24 horas del día, el personal de salud cumple turnos de 150 horas mensuales en horarios de 12 horas por turno diurno y nocturno, el servicio de emergencia cuenta con personal especializado, pero la demanda ha superado la oferta; situación que se vive en muchos hospitales actualmente y no es ajena a la Clínica a pesar de ser una entidad privada. Por tal motivo se observó que el personal de salud tanto Licenciados en enfermería y técnicos de enfermería presentaron un aumento repetitivo de situaciones de cansancio, somnolencia, ausentismo, sobrecarga

laboral, ansiedad entre otros episodios de insatisfacción que han venido aquejando el estado de salud de los enfermeros y técnicos, reflejándose muchas veces en su desempeño y conductas frente a los usuarios externos esto evidenciado, a través del libro de reclamaciones y el equipo interdisciplinario con el que tiene que interactuar durante la jornada laboral, a través de los reportes y coordinaciones. Además de ello tener que lidiar con la disconformidad de los salarios a comparación de las entidades públicas en la que se ve un desnivel salarial significativo y por último la llegada de la pandemia que incrementó el temor y la ansiedad; afectando así la salud de los cuidadores ya mencionados.

Por lo tanto, luego de todo lo expuesto se plantea el siguiente problema general: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021? Así mismo se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?, ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?, ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

El estudio se justifica, porque los especialistas enfermeros y los técnicos de enfermería que laboran en las áreas de Emergencia se ven sometidos a varios factores que producen estrés, por mencionar algunos sobrecarga laboral, cansancio, entre otros ya citados anteriormente, tomando en cuenta que la labor del enfermero y el técnico de enfermería en éste servicio, es de una premura eficaz y eficiente; afectando de esta manera, su desempeño laboral, revelándose así, en dicho personal de salud el Burnout como patología que nos llevará como consecuencia a la disminución de la satisfacción en el trabajo, entonces el estudio de esta problemática observada servirá para poner en conocimiento que se debe mejorar la primera variable planteada satisfacción laboral, ya que la pronta intervención para asistirle nos permitirá reducir la segunda variable en estudio, síndrome de Burnout.

La investigación es viable porque cuenta con los accesos necesarios para la ejecución del estudio, es decir, se cuenta con la viabilidad logística, también con el acceso a la población que es la razón del estudio, en este caso dicha población será representada por los Licenciados y técnicos en enfermería del área de Emergencia, además se tiene el recurso económico que se necesita para realizar las encuestas y procesar los datos obtenidos dentro de los tiempos establecidos. Por último, se cuenta también con los permisos necesarios que fueron solicitados a la dirección médica, a la unidad de investigación y docencia (UDID) y a las jefaturas del servicio según corresponda.

Por lo tanto, el objetivo general propuesto para el estudio es: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021. Entonces los objetivos específicos planteados para el estudio son: Determinar la relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021; determinar la relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021; determinar la relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

También se plantea la siguiente hipótesis general del estudio: Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional, 2021. De ésta también surgen las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021; existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021; existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios que han sido revisados para la variable independiente satisfacción laboral, se cita a:

García *et al.* (2020) en su investigación percepción de la satisfacción laboral de los Licenciados de enfermería de un hospital de México, manifiestan que todas las instituciones de salud tienen un rol importante en la sociedad estas instituciones a la actualidad requieren una sistemática organización detallada en todos los procesos, los establecimientos de salud hospitalarios son las áreas en donde se observa la interacción del personal de salud como enfermeras, técnicos, tecnólogos, nutriólogos, médicos, pacientes familiares entre otros, por ello que con seguridad existe sentimientos complejos entre ellos y su entorno por lo que se convierte en un campo multifactorial que a la larga influirá en la calidad de la atención. De aquí entonces que nace la importancia de la investigación de las instituciones de salud, como manejan su infraestructura, como se encuentra la dinámica interna de los procesos y en el funcionamiento y como estos factores puede afectar la conducta de las personas. La investigación pretendió determinar la percepción de la variable (SL) en el profesional de enfermería de un hospital mexicano. Se realizó un estudio transversal, descriptivo; con una muestra de 133 licenciadas de enfermería y el muestreo fue por conveniencia. El instrumento ejecutado fue el cuestionario Font Roja la cual que estuvo conformado por 24 ítem con una escala tipo Likert. Al finalizar el estudio se obtuvo como resultado que los colaboradores de 18 y 60 años el 71% es de sexo femenino; el 47% fueron técnicas de enfermería; también se encontró que el 27% tiene menos de 6 años trabajando en la organización; y el 52% se encuentra muy satisfecho en su puesto de trabajo, el 36% se siente reconocido en la labor que cumple y 43% coincide que no cuentas con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo de manera óptima. Por último, los autores concluyen que, la (SL) es un realidad problemática que se encuentra en cualquier organización o área laboral muy independiente del rubro que sea, pero si existe la atención hacia otras personas esto es más resaltante porque definitivo recaerá en la calidad de atención que se brinde al usuario.

Vique *et al.* (2020) quienes llevaron a cabo una investigación al personal de enfermería de una institución de salud colombiana; manifiestan que tanto la inteligencia emocional (IE) como la satisfacción laboral (SL) cumplen un papel importante. El tomar decisiones y el ser capaz de resolver distintos problemas es parte del trabajo diario de los colaboradores de enfermería, pero al tener un entorno que lo lleve a estar con preocupaciones, entre ellas inestabilidad emocional, despidos y estrés, hacen que pierda muchas veces la armonía laboral, las autoras afirman que si hay un aumento de la inteligencia emocional habrá un aumento también en la satisfacción por el trabajo. El estudio buscó encontrar la relación entre ambas variables en las enfermeras de un establecimiento privado de salud colombiano. La investigación fue no experimental, correlacional; con una muestra (no probabilística) de 176 colaboradores considerados 40 jefas de enfermería y 136 auxiliares, el instrumento para la variable uno (IE), fue la escala de rasgo de metaconocimiento emocional, el cual contó con 24 ítems, y para la segunda variable (SL), se hizo uso del Font Roja como instrumento, que cuenta con 24 ítems. En el estudio se encontró que las variables y su relación no son significativas, pero sí se encontró que en la primera variable (inteligencia emocional), las dimensiones reparación emocional y claridad mostraron una correlación de alta relevancia. Por lo tanto, con todo lo hallado es básicamente primordial que todo establecimiento de salud proponga y ejecute distintas políticas de trabajo teniendo como punto de partida a los colaboradores que son la razón de ser de todas las organizaciones.

Araya (2019) en la investigación realizada satisfacción laboral y clima organizacional en empleados de una institución de atención primaria de salud chilena, refiere que el incremento que existe en la esperanza de vida y la muy elevada prevalencia de distintas patologías crónicas, ha generado una sobredemanda progresiva en el sistema de salud chileno tanto del sector público como privado, haciendo que los profesionales que están en estos sectores, enfrenten esta carga asistencial de los servicios, con pacientes mucho más empoderados acerca de sus derechos y con las expectativas de atención mucho más altas; hecho que termina desafiando las capacidades del sistema sanitario chileno. El autor afirma que las dos variables de



estudio son básicamente esenciales para el proceso de gestión en las instituciones; su falta incrementa que aparezcan diversos efectos negativos como lo es el absentismo laboral, rotación constante de personal, distintas patologías crónicas y ocupacionales, que con el transcurrir del tiempo generan un fuerte impacto en las instituciones, en los colaboradores y los usuarios externos. Determinar la relación entre ambas variables percibidos por los empleados de una institución de salud chilena. En cuanto a la metodología fue una investigación analítica correlacional de corte transversal, la muestra fue de 110 participantes que pertenecen a dos establecimientos de salud familiar chilenos. Los instrumentos utilizados según variable fueron para medir la primera se usó el cuestionario escala de medida de (SL) de Melía y Peiro adaptada por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, el cual estuvo conformada por 44 ítems, para la segunda se usó el cuestionario de medida de (CO) creado por Koys & Deccottis y adaptado por los autores ya mencionados, la cual está conformada por 42 ítems, ambos con formato para respuesta Likert, además se hizo uso también de una ficha sociodemográfica. Los resultados fueron el sexo masculino se encuentra satisfecho con un 51.3%, con respecto al sexo femenino que presenta un nivel medio de 43%, con respecto a la segunda variable de puede observar que los varones poseen un grado alto de (CL) con un 61%, y las mujeres con un 47% representando esto un grado medio; por lo tanto, se halló que ambos centros sanitarios en su totalidad presentaron un grado de percepción media entre ambas variables. Por último, se llegó a la conclusión que existe una muy significativa relación entre la primera variable (SL) y la segunda variable (CO) es decir, que al obtener un óptimo clima en el trabajo llevará por ende a alcanzar colaboradores satisfechos en la labor que desempeñan.

Nava *et al.* (2019) Según lo investigado a los colaboradores de la salud sobre entusiasmo y satisfacción en el trabajo, resaltan la importancia de evaluar tan satisfechos se encuentra dicho personal según el contexto en el que se está; enmarcados siempre en la relevancia de entender los distintos aspectos de la calidad total en la parte asistencial, visto desde este punto se logra entender que la satisfacción laboral será un indicador que se halla dentro de la calidad organizacional. Por ello los autores consideran que la el engagement o también conocido como entusiasmo en el

trabajo está definido como un estado mental de carácter positivo relacionado con el ambiente laboral, más que solo un estado específico y fugaz, éste se refiere también a un estado afectivo y cognitivo que se da de manera más permanente y que no está concentrado sólo en un suceso en particular. Así mismo los autores afirman que la satisfacción laboral se puede conceptualizar como conductas positivas realizadas en el puesto de trabajo, cabe resaltar aquí que trabajo no es solamente realizar las tareas asignadas sino también, a como el individuo se relaciona con este entorno, o sea con los compañeros (sus pares), y sus jefes inmediatos o superiores. El mejorar la calidad de vida laboral hará que los colaboradores se encuentren en un estado de bienestar social mental y físico en relación con el contexto en el que se desempeñan. El estudio tuvo como objetivo, poner a prueba un modelo estructural que evidencie las relaciones hipotéticas que hay entre el engagement y la satisfacción en el trabajo en el profesional de enfermería de México. El estudio fue transversal; descriptivo correlacional, la muestra contó con la participación de 71 colaboradores del servicio de enfermería de cinco instituciones de salud públicos mexicanos; el instrumento que se uso fue para la primera variable Engagement fue el Utrecht Work Engagement Scale, la cual está compuesta de 15 ítems y para la segunda variable se utilizó la Escala General de Satisfacción, que a su vez está conformada también por 15 ítems. Se obtuvo como resultado que el engagement es significativo en relación con la satisfacción laboral. El modelo de ecuación estructural reveló que el engagement es un predictor primordial de la segunda variable. Por tal motivo se concluye que todas las medidas que sirvan para que se erradique la insatisfacción laboral, permitirá que se sostenga valores elevados de engagement en el profesional de enfermería.

Dueñas (2018) al realizar su investigación de clima y satisfacción laboral (SL) de las Licenciadas de enfermería de una institución hospitalaria del sector público en Cajamarca; sostiene que en nuestro país el trabajo de las enfermeras no cuenta con el ambiente más propicio para la ejecución de su trabajo diario, en la actualidad nuestro desatendido sistema de salud tiene demasiadas fallas y carga de una carencia de gestión pública, esta falta de organización administrativa genera fatiga, agotamiento, falta de capacitación al personal, desgano, haciendo más difícil la convivencia familiar

y el desarrollo como profesional. A la larga toda esta problemática trae consigo consecuencias negativas tanto como en el mismo profesional y el entorno inmediato del mismo repercutiendo en la atención que se brinda al usuario. Los autores citan a Marchant quien define al (CL) como un medio psicosocial en las que se mueven libremente los miembros y/o integrantes de una institución y su relación dinámica con sus labores diarias, es decir, una serie de condiciones que al igual que una mejora de la satisfacción laboral, hará que con el trascurso del tiempo tenga un impacto positivo para la organización. La investigación tuvo como objeto identificar la relación entre las variables en los colaboradores de salud de una institución del sector público de Cajamarca. El estudio presentó un diseño no experimental a su vez fue transversal. La muestra del estudio fue de 73 colaboradores entre técnicos y enfermeros. Para la investigación se aplicó la encuesta, y por cada variable se aplicó un cuestionario con una escala de valoración tipo Likert. Al culminar el estudio se halló como resultado que el 68.6% del personal de salud entre licenciados y técnicos de enfermería aseguran que hay un clima laboral medianamente favorable también halló que el 83.7% lograron calificar la satisfacción laboral como satisfechos; quedando como evidencia entonces que existe una relación significativa entre la primera variable (CL) y la segunda variable (SL). Por lo tanto los autores concluyen que si bien es cierto se obtuvo un (CL) favorable en un nivel medio aun quedaron algunas dimensiones la cual si resultaron desfavorables como por ejemplo la supervisión que se realizan acerca de las condiciones en la el colaborador desempeña sus labores no son las adecuadas el exceso de sobre tiempos, no valora los logros lleva a una falta de motivación y compromiso con la institución además de ello la (SL) fue considerada como satisfecho existieron algunas dimensiones que se mostraron insatisfecho como por ejemplo los beneficio sociales y los salarios que fueron considerados deficientes.

Romaní *et al.* (2018) en su estudio trabajo en equipo y satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería de una institución de salud pública, sostiene que en la actualidad muchas organizaciones han iniciado a revalorar la importancia del trabajo en equipo definiendo ventajas como fortalecer valores como la solidaridad, contribuyendo a la sana competencia, los autores hacen referencia que el trabajar de

manera conjunta está ahora bastante usado en la mayoría de las instituciones por tener la facilidad de crear un ámbito laboral armonioso, una comunicación asertiva, integración de grupos laborales, practica de valores, y sobre todo direccionarlos a alcanzar objetivos que integren todas sus capacidades. También mencionan que la satisfacción laboral es un cumulo de distintas emociones que llegado el momento el ser humano lo refleja en sus actividades diarias para así alcanzar un clima laboral idóneo y deseado. El objetivo fue relacionar ambas variables en las Licenciadas de Enfermería del Hospital de Ventanilla. Por otro lado, el diseño fue no experimental y correlacional. Se hizo un muestreo (no probabilístico) contó con 87 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado fue el cuestionario que estuvo representada en dos secciones: como se percibe el trabajo en equipo y satisfacción laboral, con 16 ítems respectivamente. Los resultados señalan que la percepción del trabajo llego a un nivel medio, la primera variable con (82%) y la segunda con (90%), cabe mencionar que se halló relación significativa de ambas variables ya que, la detección de los indicadores de compromiso, equilibrio, concertación e integración aportaron en dichos resultados. Por tal motivo la investigación llega a la conclusión que las dos variables estudiadas están relacionadas especialmente en los indicadores de compromiso y coordinación.

Marín y Plasencia (2016) al investigar acerca de la motivación y la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una entidad de salud privada en donde manifiestan que el personal es el recurso con más valor dentro de una organización que presta servicios de salud por ello, es de vital importancia la evaluación y vigilancia permanente del estado emocional de los trabajadores y que éste se tiene que encontrar bien consigo mismo y con todo aquello que lo rodeo, por tal motivo definen la motivación laboral (ML) como un estado interno que enciende y encamina nuestros sentimientos y que está directamente relacionada a diversos factores que logran generar, sostener y direccionar las conductas que tomamos hacia un objetivo y que por ende dichas conductas varían según la intensidad del comportamiento. A su vez definen la satisfacción laboral (SL) como un cúmulo de emociones positivas que nacen de la percepción subjetiva de las distintas experiencias relacionadas con el trabajo diario, el

cual es marcado por el equilibrio de dos situaciones, el papel que cumple cada trabajador y el papel que finalmente llega a desempeñar. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables (ML) y la (SL) de los colaboradores de una entidad privada Socios en Salud-Perú. La investigación fue descriptiva, observacional, transversal. La muestra fue de 136 colaboradores de 5 oficinas de todas las sucursales por lo tanto se realizó un muestreo por conglomerados; el instrumento que se aplicó fue el cuestionario de (ML) para la primera variable y el cuestionario de Font Roja para la segunda variable (SL) el cual está conformada de 24 ítems. Al finalizar el estudio se halló que el grado de (ML) fue en un nivel medio con un 49.4%, en cuanto a los factores higiénicos los colaboradores resultaron también en un nivel medio con un 46.4%, con relación a los factores motivacionales resultó que los colaboradores muestran un nivel medio con un 57.5%, en la segunda variable (SL) los colaboradores resultaron en un nivel medio con un 56.7%. Por lo tanto, los autores concluyen que la relación que hay entre la primera variable (ML) y la segunda variable (SL) es de una muy baja relación significativa, quedando que la (ML) tuvo una motivación media y la (SL) quedó en un nivel medio de satisfacción.

Solano (2010) en su estudio satisfacción en el trabajo del enfermero, manifiesta que la satisfacción laboral es un indicador bastante estudiado, ya que el grado de satisfacción afecta directamente a dos elementos fundamentales del trabajador, la calidad que brinda y la cantidad de trabajo que produce. Aquí la autora hace mención a Herzberg el cual afirma que la verdadera satisfacción al desempeñar una labor está en enriquecer el puesto y/o entorno laboral en el que se mueve, para que pueda crecer, teniendo un sentido de responsabilidad y tener a su vez un crecimiento psicológico acompañado de una fortaleza mental; por ello elabora la teoría de factores que son los factores extrínsecos y los intrínsecos el primero hace referencia a las condiciones del entorno que rodea al individuo, mientras que el segundo hace mención a la relación que tiene con el quehacer diario de tareas y deberes que debe desempeñar. El estudio tuvo por objetivo describir el nivel de satisfacción de las colaboradoras de enfermería de instituciones públicas y privadas de Colombia. El estudio fue descriptivo con una muestra de 218 colaboradores enfermeros. Se aplicó el cuestionario de satisfacción

laboral S10/12 de Melía y Peiró. Por último, tuvo como resultados: Nivel educativo, el 47.4% no tiene estudios adicionales, el 25.8% tienen especialidad, y el 24.9% diplomado; solo el 1.7%a tiene maestría y el 0.6% doctorado. En cuanto a jerarquía el 88.2% son enfermeras asistenciales y el 0.8% realizan trabajo administrativo, entonces para el estudio la dimensiones ambiente y supervisión se encontró en óptimo valor lo que es equivalente según los autores a tener a las cuidadoras de enfermería satisfechas; por lo tanto, se concluye que las Licenciadas en enfermería están en su mayoría con satisfacción en sus labores, no obstante, se encontró un porcentaje elevado de enfermeras que quieren trabajar en el extranjero.

Tapia *et al.* (2009) En su investigación satisfacción laboral (SL) en enfermeras del hospital de oncología de México, sostienen que la SL está definida por las diversas actitudes positivas que presentan los colaboradores en su desempeño laboral, éste funciona a su vez como un indicador de calidad de vida y bienestar en el trabajo, Herzberg postuló dos dimensiones que determinan la SL los factores extrínsecos y los intrínsecos; el primero nos habla de todas las condiciones de trabajo externos que según la teoría Bifactorial estos factores solo podían prevenir la insatisfacción; pero entonces qué factores podían determinar la satisfacción, para ello hablo de los factores intrínsecos que son aquellos sentimientos que puede ser manejado por el trabajador. El objetivo presentado fue describir el grado de SL en las licenciadas de Enfermería; el trabajo fue observacional, descriptivo y transversal, con una población de 500 y una muestra de 230 participantes; el instrumento utilizado fue el cuestionario de la escala general de satisfacción laboral (EGSL) de Warr, Cook y Wall, el cual cuenta con 15 reactivos dividido en dos grupos FE y FI. Los resultados hallados fueron: En la primera dimensión FE de 66.7% según EGSL, es decir las licenciadas se encuentran algo satisfechas, en la segunda dimensión FI se halló que el 66.4% del personal de enfermería según la escala sienten indiferencia, con respecto a la SL global del personal el 66.4% están en un grado de indiferencia y poco satisfecho. Los investigadores concluyeron que la indiferencia del personal de enfermería se puede ver reflejado y la atención a sus pacientes por lo tanto se recomienda realizar más

investigaciones sobre aquellos factores que producen u originan la insatisfacción en el personal.

García *et al.* (2007) En su estudio satisfacción en el trabajo del personal de salud afirman que el desempeño laboral logra ser bueno cuando logran incluirse las necesidades tangibles de los colaboradores, por ello refieren que la satisfacción es aquello que la persona logra experimentar cuando adquiere el equilibrio básico entre una necesidad o un conjunto de ellas y los objetivos que el individuo se trace, es decir la actitud del colaborador frente al rol que desempeña. Los autores hacen referencia a Locke 1976 ya que éste asignó tres escuelas basadas en el movimiento de la investigación en donde se abordó por primera vez los factores que intervienen en la satisfacción por el trabajo; en donde Maslow y Herzberg hicieron importantes estudios dejando valiosos aportes Herzberg afirma que el buen desempeño tiene dos dimensiones a mencionar: Factores intrínsecos y extrínsecos. La primera llamada también factores motivacionales se refiere a aquellos que están bajo el dominio de la persona está relacionado con el rol que desempeña o también referido al contenido del puesto; la segunda se refiere a las condiciones que se encuentra el individuo en relación con la organización. Se planteó el objetivo de identificar el grado de satisfacción en el trabajo de los colaboradores de distintos servicios de un establecimiento sanitario sanitaria. El estudio fue descriptivo, con una muestra (probabilístico estratificado) de 277 colaboradores de diversas áreas, el instrumento fue el cuestionario, consta de 23 ítems. Se halló como resultado, que el personal de nutrición está en primer lugar como satisfecho, seguido por el profesional de enfermería que se encuentra en el segundo lugar; ambos con el indicador según la escala de Likert de algo satisfecho. En consecuencia, sugieren se refuerce, a través de estrategias distintos valores, además se debe observar con más rigurosidad, las otras áreas en donde el personal, se encuentra más satisfecho con el fin de que se pueda tomar como ejemplo ciertas conductas que permitan elaborar políticas y planes de mejora para así, mejorar la satisfacción de los colaboradores en cuanto su ámbito laboral.

En cuanto a los estudios previos revisados de la variable dependiente síndrome de Burnout citamos a:

Cercado (2020) en su investigación satisfacción laboral y síndrome de Burnout del enfermero, afirma que la primera variable está representada en el estado emocional óptimo requerido de un individuo, aquí la autora hace mención a Maslow, quien fue un psicólogo humanista, planteo su modelo de las necesidades y sus jerarquías que de ser alcanzadas o cumplidas se logrará la satisfacción que el ser humano necesita, en estos distintos niveles se distinguen varios aspectos que formarán parte e influye directamente con la satisfacción del individuo y son el alcanzar o satisfacer las necesidades fisiológicas, el sentirse seguro, afiliación, el autoestima y por último la autorrealización. Por otro lado, la segunda variable, la cual también es conocida como el síndrome del quemado, surge en el año 1970 con su representante principal H. Freudenberger; este síndrome es definido como un desorden emocional, es la percepción de un sentimiento negativo con sensación de fracaso el cual, es provocado por el desgaste emocional, mental y físico. El objetivo fue hallar la relación que hay entre las dos variables en las Licenciadas enfermeras de una entidad pública de salud hospital Loayza, El estudio es de diseño no experimental de nivel correlacional; se contó con una población de 97 licenciados de enfermería de la emergencia, de las cuales sólo se obtuvo una muestra (aleatorio simple) de 66 participantes, La técnica utilizada fue la encuesta, con la ejecución de dos instrumentos validados para la primera variable (SF) el cuestionario de Font Roja el cual está conformada por 24 ítems y para la segunda variable (SB), el cuestionario (MBI) el cual presenta 22 ítems. En cuanto a los resultados se encontró que el 95.6, % de enfermeros obtuvieron una (SF) media y sólo el 4.4% presento una (SL) alta, en cuanto a la segunda variable (SB) el 84.7% presentaron un bajo (SB) y un 15.3% presento un grado medio de (SB). En conclusión, podemos decir que se halló una relación significativa entre ambas variables.

Solano *et al.* (2019) Al investigar la predominancia del síndrome de Burnout (SB) en los colaboradores de una institución sanitaria venezolana, afirman que el (SB), o llamado también el síndrome de estar quemado, se caracteriza por sentimientos de



estar vencido, desganado y cansado emocionalmente, fue calificado por la OMS como un estrés relacionado al trabajo que se une a la larga lista de enfermedades laborales que logran dañar la salud de los individuos. Este síndrome fue detallado en el año 1974 por Herbert Freudenberger, psicólogo que al realizar voluntariado en una institución de salud noto estos signos y síntomas en los trabajadores; esta forma de estrés se ha visto frecuentemente en el personal de salud ya que, en esta profesión se debe convivir con el sufrimiento y dolor de las personas de manera constante, este agotamiento emocional hace que aparezca la despersonalización con los demás y se perciba la baja realización personal. El estudio tuvo como objetivo determinar la prevalencia del (SB) en los médicos de una institución sanitaria de Costa de Ciénega- Venezuela. Se hizo un estudio descriptivo de tipo cuantitativo de corte transversal, se tuvo una muestra de 19 colaboradores que se desempeñan en áreas distintas, el instrumento usado fue la encuesta a través del cuestionario (MBI) el cual está conformada de 22 ítems respectivamente. El resultado para la dimensión realización profesional fue 63,19% siendo un nivel alto, para despersonalización 63,18% nivel bajo y agotamiento emocional 63,17% un nivel bajo. Entonces la prevalencia es de 10,54% para (SB) en los participantes, por ello se debe analizar y profundizar más la investigación del (SB) en establecimientos de salud más pequeños para que puedan ser comparados con instituciones mucho más grandes y complejas. En tal sentido se concluyó que encontró que en la dimensión realización personal en los no profesionales fue de un nivel alto con un 66,68% y también obtuvo un alto nivel en los profesionales con un 61,55%.

Remuzgo (2018) Estrés en el trabajo y satisfacción de los colaboradores de la salud de un entidad de Salud en Ayacucho sostiene que las instituciones rectoras en salud de nuestro país MINSA, el estrés laboral también llamado Burnout, es un problema de salud psicosocial que puede llegar a afectar seriamente a los cuidadores y este a su vez incidir en la baja satisfacción del mismo; por tal motivo el MINSA sugiere realizar evaluaciones permanentes sobre los niveles de estrés en los trabajadores con el fin de conocer causas, incidencias y consecuencias para de esta manera llegar a un diagnóstico que permita la prevención e intervención oportuna. El propósito fue determinar si las variables están relacionadas, la metodología del estudio fue,

descriptivo correlacional de corte transversal. La investigación se dio con un muestreo censal que estuvo conformado por 32 colaboradores asistenciales del ya mencionado centro de salud, el instrumento utilizado fue; para la primera variable el (MBI) que cuenta con 22 ítems y para la segunda variable se hizo uso del cuestionario de SL adaptación de Sonia Carrillo el 2014 el cual consta de 29 ítems. En cuanto a los resultados se halló: para la primera variable estrés el 71.9% tiene un nivel bajo y un 25.1% afirma tener un nivel medio, la satisfacción de los cuidadores fue 68.7% tienen un nivel medio de satisfacción, también se observó que la primera variable afecta a la satisfacción de los colaboradores ( $r=0,772$ ). Se concluye entonces que hay una relación significativa directa ( $r=0,789$ ) entre la dimensión AE y SL; relación muy significativa directa de ( $r=0,759$ ) entre RP y SL; y una relación directa y significativa de ( $R=0,428$ ) entre DP y SL de los cuidadores de la salud de Huancapi.

Valdez (2018) en su estudio Satisfacción laboral relacionada al síndrome de Burnout a los profesionales de salud de un policlínico en Tacna sostiene que la satisfacción laboral según la OMS es el estado emocional expresado de forma positiva del trabajador y esto se da como resultado de la percepción del trabajador acerca de las condiciones laborales en la que se desempeña a diario, también afirma que el síndrome de Burnout es usado comúnmente para referirse al desgaste de los colaboradores por la alta demanda en sus centros laborales. El objetivo del estudio fue determinar la relación existente entre ambas variables en el personal de salud del Policlínico de la PNP Francisco Bolognesi. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo, la muestra tuvo 55 participantes todos personales de salud, los instrumentos fueron para la primera variable el cuestionario de SL elaborado por la OMS y la OIT que consta de 20 ítems, y para la segunda variable SB el cuestionario MBI que consta de 22 ítems. Se obtuvo los siguientes resultados: la SL global de personal fue de un 100% es decir se obtuvo un nivel alto, con respecto a la segunda variable SB se encontró que el 78.3% presenta un nivel leve, destacando que en la dimensión agotamiento emocional con un 40% en un nivel medio. En conclusión, se encontró al finalizar el estudio que no existe relación significativa entre la primera variable SL y la segunda variable SB en el personal asistencial del Policlínico.

Vásquez *et al.* (2018) en su estudio relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud los autores afirman que el personal de salud se encuentra en diversas situaciones que resultan desgastantes, y son elevadas exigencias a nivel laboral, por ello es que están considerados como un grupo de riesgo vulnerable a presentar este tipo de problemas de actitud hacia la labor que desempeñan. El SB es una de estas afecciones, la cual se caracteriza por distintas sensaciones de cansancio en el trabajo, es decir el colaborador va perdiendo de manera progresiva la energía en las tareas que desempeña apareciendo así un cambio de actitudes negativas que lleva al trabajador a un distanciamiento notorio de las necesidades de otras personas. El propósito de la investigación fue analizar la relación entre el grado entre las variables SL y SB en distintos profesionales de la salud. El estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por 166 colaboradores; muestreo fue probabilístico, de los servicios de emergencia, anestesia, sala de operaciones, medicina interna y cirugía. Los instrumentos para la primera variable SB fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI que consta de 22 ítems y para la variable SL se utilizó el cuestionario S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Mel. Los resultados encontrados señalan que existe una correlación negativa y significativa entre SL y el SB. Además, no existen diferencias significativas entre ambas variables y los aspectos sociodemográficos. El 91% de los participantes tienen riesgo de presentar SB, y el 52.6% presenta SL. Los investigadores concluyen que las condiciones en el trabajo y el ambiente físico deben de mejorarse con respecto a la variable SB, los colaboradores indican que se encuentran en un nivel alto de DP y baja en RP, por ello se necesita crear estrategias en cada área que mejore ciertos indicadores de SB y SL que se han hallado.

Arias *et al.* (2017) quienes en su investigación síndrome de Burnout (SB) en los colaboradores de salud de una ciudad Arequipeña; en donde consideran que el (SB) se explicó hace muchos años atrás con Freudenbergger, que con sus aportes brindados, generaron desde esos años muchas trabajos de investigación acerca de sus síntomas más resaltantes a la vista, como según el autor describe fatiga emocional, realización personal disminuida y la despersonalización, estas tres

dimensiones según las diversas investigaciones se ven reflejados mayormente en los profesionales del sector salud, en las autoridades policiales y por último en el personal docente. En este sentido los autores manifiestan que es de vital importancia que el lugar de trabajo se amolde a las necesidades físicas y psicológicas de la persona, puesto que la escasa organización del lugar de trabajo se ha relacionado al cansancio y daños musculares, por supuesto siendo esta última la que causa más daño a la productividad del colaborador. El estudio tuvo como objetivo valorar el predominio del Burnout en los colaboradores de salud del departamento de Arequipa. El estudio tuvo un diseño de tipo descriptivo comparativo, con una muestra de 213 participantes todos del sector salud tanto públicos como del sector privado, se aplicó dos instrumentos la ficha sociodemográfica y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consideró 22 ítems. Los resultados señalaron que el 35.8% son del sexo masculino y el 63.9% son del sexo femenino, con un promedio de edad de 38 años; también dichos resultados señalaron que existe elevados porcentajes de colaboradores del sector salud, que presentan sólo alguna sintomatología del (SB) y que solamente un 5.7% tiene el (SB) en un grado muy severo, sin embargo se debe mencionar aquí que se registró algunas diferencias entre los colaboradores y esto se encuentra en función al sexo, al prolongado tiempo de servicio, el cargo que ostenta, la profesión que desempeña y los establecimientos para el cual realizan su trabajo. Por lo tanto, se concluye que la prevalencia del (SB) es baja, pero se encontró que hay despersonalización en un grado alto 33.4%, baja realización profesional 25.9% y fatiga emocional de 24%, cabe mencionar que estos datos están elevados con respecto a otros estudios realizados en otros departamentos del Perú por ello se debe realizar más estudios enfocados en este aspecto para que así pueda tomar la relevancia que necesita para mejorar esta situación.

Gabriel (2017) refirió en su investigación satisfacción laboral y síndrome de Burnout en las enfermeras del SAMU en Perú, que el personal de enfermería se desempeña no sólo en el ámbito hospitalarios sino también en el prehospitalario, este último es el caso de las enfermeras del SAMU, servicio creado para brindar asistencia profesional en salud de calidad y eficaz ante una situación de emergencia y/o urgencia. Por lo

tanto, la atención brindada lo hace médico- enfermera realizando diversos procedimientos invasivos según lo requiera el usuario i de ser necesario organizar el traslado del paciente a una unidad de alta complejidad por ende estos profesionales deben estar preparados para enfrentar distintas situaciones por mencionar: (ruidos intensos, presión del entorno familiar, estar ejerciendo la labor en espacios reducidos, entre otros. Estas variables de estudios afectan directamente al desempeño del personal de enfermería por ello la autora define a la (SL) como una reacción que el trabajador lo manifiesta en su entorno laboral esta reacción solo puede mostrar de manera positiva o negativa por tal motivo es de prioridad consideras la (SL) como un componente crítico que debe tener toda organización. El objetivo de la investigación fue identificar la asociación entre las variables del enfermero que trabaja en el SAMU. Estudio fue cuantitativo, correlacional, de corte transversal. Se contó con la participación de 70 colaboradores de enfermería, el instrumento aplicado fue la encuesta, los cuestionarios según variables fueron, el cuestionario de satisfacción laboral que consta de 24 ítems, y para la segunda variable fue el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que considera 22 ítems. Los resultados fueron: Para la (SL) se encontró que para la dimensión de factores extrínsecos muestra el 41% de los colaboradores de enfermería, es decir, se encuentran con insatisfacción y de la misma manera con los factores intrínsecos los cual que se muestra un 41% es decir se encuentran medianamente satisfechos. Por otro lado, el (SB) se halla que el 42,8% de enfermeros presentan grado alto, a comparación del agotamiento emocional con 38,7% nivel medio por ausencia de realización personal. Entonces se concluye que la mayor parte de enfermeros se están medianamente satisfechos en la dimensión de factores intrínsecos e insatisfechos en factores extrínsecos. A su vez, el personal de enfermería se halla con grado alto de agotamiento emocional seguido de la despersonalización en un bajo nivel de (SB). Pero es importante aclarar que no hay relación entre las variables.

Miranda *et al.* (2017) en su investigación Burnout en el profesional de enfermería del primer nivel de atención de salud en México afirman que este síndrome es ya un trastorno que afecta la salud mental y que va incrementándose. En estos tiempos los

estudios que lo analizan han ido en aumento, los costos y las consecuencias en las diferentes áreas; el modo en el que se hace frente las situaciones laborales y los distintos factores de estrés, suelen ser determinantes en el grado de afección de la salud mental del colaborador, lo cual se ve desde la adquisición de un aprendizaje hasta una acción desadaptada, el agotamiento y la falta de satisfacción. Varias investigaciones han logrado describir algunos factores que intervienen en la salud del individuo entre las más frecuentes: el tamaño de la organización, el ser responsable del puesto, el mal desempeño de las funciones según el rol asignado y la poca capacidad para la toma de decisiones. El objetivo del estudio fue determinar la prevalencia del (SB) en las enfermeras de la APS de la secretaria de salud de México. La investigación tuvo una muestra de 349 participantes de 17 jurisdicciones de salud de México. El estudio fue transversal, se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) cuestionario estándar que consta de 22 ítems. Se encontró como resultado; el total del personal de enfermería con (SB) fue de 42%, de los cuales el 1.8% presentó un grado alto de (SB). También se halló los siguientes resultados según sus dimensiones para la primera dimensión agotamiento emocional el 44.2%, para la segunda dimensión despersonalización el 57.5% y por último para la tercera dimensión baja realización personal 96.7%. Entonces el estudio concluye que, es de vital importancia la creación de un programa estratégico de fortalecimiento para los profesionales de enfermería de las APS del sector público la cual permitirá mejorar las condiciones de trabajo en las que se desempeñan actualmente.

Sandoval *et al.* (2006) Realizó un estudio acerca del síndrome de Burnout en los colaboradores profesionales de una institución de salud chilena, los autores afirman que el síndrome de Burnout (SB), está definido como una respuesta negativa al estrés relacionada con el trabajo, las características más resaltantes son la falta de motivación, la pérdida del interés por lo que se hace, y la insatisfacción laboral. Los autores mencionan a Maslach como quien propone una teoría más lógica acerca de este síndrome en el año 1976, aquí se nombran las tres dimensiones con las que actualmente siguen sirviendo de apoyo para el estudio de este síndrome, a continuación se nombran según como se evidencia en el individuo, agotamiento

emocional, despersonalización y la realización personal, a su vez se ha encontrado también varios factores estresores crónicos del entorno inmediato del trabajador que están directamente relacionados con la capacidad de producción de las persona, entre ellos; la continua sobrecarga laboral, usuarios externos de difícil manejo, tiempos muy estrechos para la atención de los pacientes, inconformidad salarial, deficiencias frecuente a la hora de trabajar en equipo. El estudio presento dos objetivos, el primero buscar la relación del Burnout con las variables sociodemográfica y el segundo fue determinar la prevalencia del (SB) en el colaborador profesional de un establecimiento de salud chileno, El estudio fue descriptivo, tuvo como muestra a 22 participantes y se aplicó como instrumento la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual está conformado por 22 ítems. El resultado entonces No hubo Burnout; pero sí, tendencia en 22,8%, se halló 59,2% de agotamiento al terminar cada turno en el trabajo, 40,8% presento agotamiento al despertar, y el 31,7% sentía laborar mucho más, la tendencia tener el (SB) se dio con frecuencia en los profesionales de sexo femenino entre 25y 41 años. En consecuencia, se concluye que no se halló presencia de (SB), pero si se encontró una alta tendencia a poder desarrollarlo en algún momento de no saber manejarlo precozmente.

Albaladejo *et al.* (2004) al investigar el síndrome de Burnout (SB) en los licenciados de enfermería de una institución de salud española afirman que el (SB) en el profesional de enfermería, es uno de los nuevos malestares que aqueja la sociedad en la actualidad es el estrés, y se ha convertido muy rápidamente en una situación que se convierte con los días, difícil de controlar ya que, ésta no solo daña al individuo, sino a todo el entorno; Maslach y Jackson sostienen que el síndrome de Burnout es aquella que te va alejando lentamente de todas tus prioridades, en la vida vas dejando muchas emociones que solo traen como consecuencia final el alejamiento progresivo de todas las personas que te rodean. Así mismo estas autoras dan también a conocer tres dimensiones del (SB) la fatiga o cansancio emocional, que está considerado como la falta de energía o el agotamiento manifestado se manera física, psicológica o ambas; la despersonalización, que es el cambio totalmente negativo de las actitudes frente a otros individuos; por último, la carencia de realización personal, son las respuestas

negativas que van direccionadas hacia uno mismo y a su puesto de trabajo. El objetivo fue determinar el predominio del (SB) entre los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital San Carlos de Madrid. Se realizó un estudio transversal, la muestra (aleatoria estratificado) en donde participaron 622 profesionales. Se aplicó como instrumento dos el cuestionario, el primero fue elaborado por los autores en el transcurso de la investigación el cuestionario de variables sociodemográficas el cual presentaba cinco ítems, el segundo cuestionario aplicado fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI) que está conformado de 22 ítems. Se halló entonces que la labor de las enfermeras está más despersonalizada ( $p = 0,004$ ) y menos realizada ( $p = 0,036$ ) que los técnicos, lo encontrado en cada servicio fue el cansancio evidenciado aún más en el área de oncología que en el servicio de urgencias, también se encontró que a menos satisfacción laboral más va en aumento el síndrome de burnout. Entonces, el estudio concluye que el profesional con Burnout va en paralelo con el personal con más experiencia laboral que muchas veces logra manifestar su disconformidad por no ser reconocido, que nos lleva a otra conducta evidenciada que es el bajo nivel de satisfacción.

## **Base teórica**

### **Satisfacción laboral**

#### **Teoría Bifactorial de Herzberg (1959)**

F. Herzberg se trazó una meta que fue el de investigar qué es lo que genera en las personas la satisfacción en el ámbito laboral, y con ello también saber qué les genera descontento a lo que también se le llama insatisfacción. Después de realizar varios estudios, pudo observar que los factores que intervenían en la satisfacción no eran las mismas que intervienen en la insatisfacción.

El autor refiere que F. Herzberg llegó a la conclusión que hablar del opuesto de satisfacción no es decir insatisfacción lo correcto es decir la falta de satisfacción. Esto significa que la ausencia de los factores que producen satisfacción no necesariamente se ven reflejado en situaciones de insatisfacción y viceversa (Acosta, 2011)



Este concepto al ser expresado logro plantear un problema de semántica, puesto que, casi siempre se cree que el antónimo de satisfacción es insatisfacción, pero, en realidad cada uno tiene distintas definiciones, es decir, cada palabra encierra necesidades distintas del ser humano. Teniendo en cuenta aquí que estas grandes necesidades están compuestas en dos partes, la primera; la naturaleza animal: es aquella que nos hace evitar por impulso el sufrimiento, y todas aquellas incomodidades que ésta pudiera generar en el entorno, además, de aquellos impulsos que está sujeto a las necesidades biológicas, por ejemplo, el hambre. En el segundo grupo, las necesidades están enfocadas en ciertas particularidades que pertenecen solamente al hombre; es decir el ser capaz de realizarse como persona y obtener a través de ésta, un sentimiento de crecimiento a nivel psicológico; por lo tanto, traducido en el ambiente laboral a esto se le conoce como puesto de trabajo.

Palomo (2008) sostiene que la Herzberg planteo una hipótesis acerca de la existencia de dos grupos de necesidades en el ser humano y también de dos dimensiones cada una independiente de la otra, satisfacción e insatisfacción laboral ese estudio fue realizado por primera vez en 203 ingenieros. Los encargados del estudio Herzberg, Snyderman y Máuser, hicieron uso de una entrevista. El estudio realizado les permitió identificar distintos elementos objetivos para cada situación, encontrando dos factores; los del primer nivel en los que se halla elemento objetivos relacionados con el entorno laboral del individuo como, por ejemplo, la remuneración, condiciones laborales, gestión de la empresa entre otros. En los factores denominados de segundo nivel se encuentran todo lo relacionado con el desarrollo a nivel psicológico del individuo, como: reconocimiento personal, logros, seguridad, justicia, etc.

Es así entonces, que los resultados del estudio realizado sirvieron de base para plantear la primera teoría acerca de la satisfacción laboral de Herzberg, de aquí que denomina dos factores que intervienen en ésta, los factores motivacionales y los factores higiénicos también conocidos como factores intrínsecos y extrínsecos respectivamente.

## **Factores Higiénicos o extrínsecos**

Mateo (2007) refiere que estos factores definitivamente no contribuyen a la motivación de los trabajadores, pero afirma que de no existir éstos conllevaría a un estado de insatisfacción de los empleados. Por lo tanto, los factores extrínsecos son aquellas condiciones que se requiere para que se puede sostener un buen nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, estos factores son la monotonía laboral, la satisfacción por el trabajo y la relación con sus jefes y sus compañeros, cuando en el trabajo diario estos factores no son positivos definitivo el trabajador se encontrará insatisfecho.

Los factores extrínsecos entonces, están estrechamente relacionados con el entorno laboral de la persona, teniendo en cuenta aquí que hoy en día la mayoría de colaboradores transcurren tiempos prolongados de hasta doce horas en sus centro laborales, por ello la importancia y relevancia que le pone Herzberg, en encontrar estos factores negativos que a lo largo han servido para que se pueda hallar estas deficiencias que obstaculizan el desenvolvimiento diario del trabajador dando cabida por lo tanto, a la aparición de personal insatisfecho.

## **Factores motivacionales o intrínsecos**

Estos factores están vinculados directamente con la satisfacción en el puesto que ostenta y con la labor de las tareas que desempeña. Es por ello que los factores intrínsecos están bajo el manejo de la persona, pues está relacionado con lo que él hace, dichos factores conjugan los sentimientos que se relacionan con el desarrollo individual, el crecimiento personal, la autorrealización y el ser responsable (Acosta, 2011).

Entonces estos factores tienen que ver con el poder lograr un reconocimiento, alcanzar un desarrollo, destacar por su creatividad laboral, Herzberg halló que todos los acontecimientos que producen satisfacción están relacionados solamente con los factores motivacionales, ya que se muestran como múltiples recompensas que el individuo obtiene cuando ejecuta un trabajo.

## **Enriquecimiento del puesto del trabajo**

Herzberg, luego de plantear su base teórica propone también un sistema al que llamó el enriquecimiento del puesto de trabajo, con el fin de incrementar la satisfacción en el lugar donde se labora. Entonces éste consiste en proponer un replanteamiento de lo que contiene el sistema de trabajo propiamente dicho; con el único fin de alcanzar la máxima satisfacción de las necesidades de las personas que lo realizan. Por tal motivo todas las instituciones tendrían que rediseñar los puestos de trabajo, de tal manera que esto incluya un reto para el colaborador y así obtener diversas experiencias de logro, mejorar la autoestima, alcanzar metas trazadas; teniendo en cuenta que este enriquecimiento laboral brindará a todos los trabajadores la oportunidad de crecer en dos aspectos fundamentales, psicológicamente y a nivel profesional (Palomino 2008).

A continuación se presenta los principios del enriquecimiento del puesto del trabajo, que se planteó para mejorar la satisfacción en el trabajo a través de los retos: Incrementar en sentido de responsabilidad y crear y clima de libertad y autonomía en el trabajo, proporcionar a cada colaborador tarea neutral de trabajo, brindándole algunos productos y los servicios completos, reducir los monitoreos con exceso de control, procurar e (Mateo Campoy, 2007) incrementar la asignación de deberes específicos para así incrementar la experiencia laboral, implementar tareas con un grado de dificultad elevado y sobre todo que estas sean nuevas, mantener a los colaboradores bajo información constante sobre su desempeño y evaluación, facilitar y apoyar al crecimiento profesional.

Este sistema no puede ser tomado sólo como una medida aislada, se tiene que convertir en un sistema de referencia permanente en las instituciones, se debe procurar que todos los puestos de trabajo deben ser enriquecidos acorde con la capacidad de desempeño que pueda alcanzar el colaborador.

## **Síndrome de Burnout**

Al hablar de este síndrome se menciona inevitablemente a una de sus más destacadas representantes la Psicóloga Cristina Maslach quien brinda una de las definiciones más usada al referirse del Burnout (Terminología Anglosajona, que traducido al español

hace referencia a “Quemarse en el trabajo”). Cabe resaltar aquí que si bien es cierto este fenómeno tuvo como precursor al Psiquiatra Freudenberg en el año 1974, es la Dra. Maslach una de las más importantes investigadoras del tema; brindándole a este síndrome desconocido, una posición a nivel mundial como un fenómeno que produce un daño progresivo e insidioso, logrando afectar directamente la calidad de vida de las personas (Olivares, 2016).

El síndrome de Burnout es estudiado por primera vez en Estados Unidos por los años setenta como a modo de intentar darle una descripción a distintos efectos negativos o también considerado reacciones adversas que son generadas en el ámbito laboral de los numerosos servicios sociales de la comunidad, siendo la Psicóloga Maslach quien comenzara a profundizar este fenómeno, y lo denominara Burnout, y de esta manera ir describiendo el síndrome el cual presenta una característica primordial que es el agotamiento que mostraban los profesionales de la salud. Por ello, Maslach dio a conocer a través de sus investigaciones la importancia de tener en cuenta los distintos aspectos emocionales que intervienen en el Burnout, alegando que estar tenso en el trabajo; resulta una variable que interviene significativamente en la aparición del estrés y el agotamiento mental, y a su vez que tener las estrategias adecuadas que permitan afrontarlas traería como resultado importantes mejoras en las personas en cuanto su profesionalismo, y conductas laborales.

De esta manera C. Maslach coloca a este síndrome en una importante posición convirtiéndolo en un problema tangible, existiendo así distintas respuestas disfuncionales de las personas dentro del ámbito laboral en donde se observa la presión y tensión laboral en niveles muy altos. Convirtiéndose así en un problema socio laboral que concluye en un estrés crónico, acción negativa ante un nivel alto de tensión laboral intensa.

### **Modelo tridimensional del Burnout de Maslach**

Al iniciar este estudio surgió grandes dificultades para poder identificar la sintomatología que caracterizaba al Burnout ya que, había varios factores asociados a este trastorno de salud que habían destacado en otras investigaciones relacionadas

al tema. Dichos estudios dieron a conocer mucho más de cien síntomas que caracterizaban al síndrome de Burnout; motivo por el cual ha llevado muchas veces a la confusión. No obstante, se identificó diversos conjuntos que se caracterizaban por tener una influencia negativa en los sentimientos de los individuos por mencionar dichos grupos: Emociones y afectos (como el estar irritable, sentir odio, demostrar agotamiento emocional, etc.); en la actitud (el cinismo, la despersonalización, el ser hostil y apático); a nivel cognitivo (desconcentración, en el trabajo realización personal baja, falta de entusiasmo en las tareas asignadas) en cuanto a la conducta (mostrar desconfianza, mantenerse aislado, consumo de benzodiazepinas, ausentismo laboral, reclamos constantes, etc.) y por último en cuanto lo fisiológico (fatiga, falta de sueño, daños a la mucosa gástrica, cefaleas, y tener presión arterial en valores altos, etc.).

Olivares (2016) coincide con la definición de las Psicólogas Maslach y Jackson quienes conceptualizaron el síndrome de Burnout (SB), como una reacción del individuo ante niveles altos de estrés en el trabajo, la cual está formada por distintas actitudes y sentimientos de negatividad ante las personas del entorno laboral, y hacia uno mismo. El SB se caracteriza primordialmente por estar emocionalmente agotado. Entonces la Dra. Maslach llega a la conclusión que el SB tiene como base tres dimensiones o también llamado síndrome tridimensional que está compuesta por el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal. Posteriormente se realizaron más estudios en donde aseguran que el SB es una reacción a distintos factores de estrés interpersonales que surgen en el ámbito laboral en donde el síntoma característico es la aparición del agotamiento, del cinismo e ineficacia en el trabajo y la falta de realización personal.

Entonces bajo este modelo se concluye que el agotamiento emocional es un síntoma clave del SB, destacando que las personas manifiestan ciertas conductas al estar emocionalmente cansados y saturados en relación con nuestras emociones. La segunda dimensión que es la despersonalización está representada con actitudes negativas y cínicas, originando sentimientos que lo único que logran es el distanciamiento entre otras personas de su entorno. Por último, la carencia de realización personal en el medio laboral está referido netamente a la disminución de

aquellos sentimientos que implican competitividad con los otros y el éxito alcanzado en el trabajo (Olivares 2016).

Por ello la definición, que fue propuesta por la Dra. Maslach, ha sido y es hasta la actualidad la más usada de manera unánime por los tantos autores que deciden estudiar acerca del tema, convirtiéndose así en el concepto más apropiado acerca de síndrome de Burnout.

### **Modelo MPB (Multipathways to Burnout) de Friedman (1996)**

Isaac Friedman define el Burnout como el síndrome que está vinculado con el medio laboral de la persona, y que este aparece a raíz de una discrepancia entre los distintos niveles esperados y a su vez observados de autoeficacia alcanzada profesionalmente. Este modelo fue propuesto a raíz de la investigación de un grupo de docentes de Israel.

Se considera la Burnout como un síndrome que está dividido en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. El primero está definido como el inicio del afrontamiento al estrés, es decir el primer síntoma para la aparición del Burnout. A partir de este estudio Friedman realiza estudios clínicos a los distintos docentes distinguiendo varios síntomas que denotaban niveles de estrés laboral, y poco a poco se iba describiendo las sensaciones que causaba este síndrome, luego de vivir esta experiencia Friedman puede plantear su modelo al que nombra “Clímax Burnout” (Napione, 2011).

Aquí también afirma que el Burnout pasa por distintos caminos, a estos procesos los designa así: proceso cognitiva, emocional y mixta, entonces para llegar a estos procesos se requiere de tres fases: La primera fase da inicio cuando aparecen los primeros factores que producen el estrés y estos son puestos en evidencia a las horas en el que la persona está en su ámbito laboral. La segunda fase ya se inicia a ver los signos y síntomas del estrés propiamente dicho como, por ejemplo, la fatiga, la irritabilidad, frustración, entre otros. Y la tercera fase se observa las reacciones del individuo ya con niveles de estrés muy alto, evidenciado por apatía, alejamiento al contacto, falta de motivación, falta de compromiso y abandono del trabajo.

## **Definición de términos básicos**

### **Estrés laboral**

Está considerada como la reacción que presentan las personas ante diversas exigencias y presión relacionadas con el trabajo, que normalmente no se ajustan a sus capacidades y a su conocimiento, haciendo entonces que éstos, pongan a prueba diariamente la capacidad que tenemos para hacer frente a una situación (Vidal 2019).

### **Satisfacción laboral**

Es aquella que se puede señalar como la sensación que un individuo experimenta al alcanzar el un determinado equilibrio que se da entre una o varias necesidades, y esta se produce por distintas interacciones entre los usuarios externos, es decir es lo que el individuo desearía alcanzar en el trabajo y lo que en realidad logra de él (Charaja Y Mamani 2014).

### **Sobrecarga laboral**

Puede ser definido como distintos factores psicológicos y físicos a los que un individuo se encuentra expuesto en su centro de trabajo, hace mucho tiempo solo se observaba o se tenía en cuenta el esfuerzo netamente físico de los colaboradores, pero en la actualidad la evaluación de la persona en lo que respecta al esfuerzo mental se ha incrementado, puesto que éste a la larga genera la fatiga en los trabajadores.

### **Síndrome de Burnout**

Está definido como un estado de cansancio mental, físico y emocional generado por el agotamiento o también por estrés que se genera por tener una interacción con terceras personas en un ámbito laboral difícil. Toda esta situación se va dando progresivamente hasta llegar al punto muchas veces de crear en la persona un estado de incapacidad para seguir con el trabajo habitual.

### **Factores extrínsecos**

También conocido como factores higiénicos son los que se relacionan directamente con la insatisfacción, pues estos se ubican en el entorno en el cual interactúan las

personas, abarcando todas las condiciones en que éste desempeña su trabajo. Como estas condiciones están dirigidas por las organizaciones, los factores extrínsecos se encuentran fuera del manejo de las mismas.

### **Factores intrínsecos**

Es también conocido como factores motivacionales, son aquellos que se relacionan con la satisfacción en el cargo y con todas aquellas tareas que la persona desempeña. Por tal motivo estos factores están bajo el dominio del individuo; estos factores incluyen distintos sentimientos que se relacionan con el desarrollo y crecimiento personal, el reconocimiento a nivel profesional, es decir la gran responsabilidad se debe directamente a las tareas que el colaborador realiza en su puesto de trabajo.

### **Insatisfacción laboral**

Puede ser definida como respuestas negativas del colaborador hacia su trabajo, este rechazo puede depender mayormente de dos causas, de las condiciones en la cual desempeñan su trabajo o la personalidad que cada individuo muestra hacia distintas situaciones; este tipo de respuestas negativas también hace referencia a un estado de depresión, ansiedad, intranquilidad al que puede llegar una persona que está insatisfecho en el trabajo.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño y tipo de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, Cegarra (2011) manifiesta que este tipo de investigación permitirá dar solución a problemas reales, apoyándose constantemente en la investigación básica puesto que, ésta le proporciona las bases teóricas necesarias con la finalidad de resolver dicha problemática o también mejorar la calidad de vida. Este tipo de investigación es también considerada metodología de tipo empírica. Cabe resaltar aquí que todos los estudios referidos a la ciencia aplicada no están limitados a usar sólo conocimientos previos, por lo contrario éste tipo de investigación por tener como características principal el estudio de fragmentos reducidos de la ciencia; haciendo que a lo largo de la investigación se propongan diversas y nuevas interrogantes.

##### **Diseño de la investigación**

El estudio es de diseño no experimental. Hernández *et al.* (2014) sostienen que es aquella investigación en donde no interviene de manera intencional en las variables independientes, es decir en este momento de la investigación el fenómeno de estudio es observado conforme se desarrolla en su contexto natural o su realidad, para que luego de ello sea debidamente analizado. Entonces este tipo de investigación también llamada *expost-facto* es aquella donde no será posible intervenir en las variables, por lo tanto, en este tipo de estudio no se compone y/o construye alguna situación, sino que éstas ya existen, las variables independientes ya pasaron y consiguieron sus efectos, dando como resultado cero influencia en ello.

El estudio se presentó con un enfoque mixto, ya que está caracterizado por haber empleado datos cuantitativos y cualitativos. Es de nivel correlacional transversal, ya que éste permite que dos o más variables puedan ser medidas, para luego analizar su correlación. El estudio fue de transversal por que el fenómeno observado fue analizado con todo lo recopilado en un periodo de tiempo establecido.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Gonzales (2006) afirma que la satisfacción laboral es la suma de una serie de actitudes positivas que demuestra el individuo cuando se le asigna alguna labor dentro de la institución. A lo largo de su desempeño dichas conductas se van reafirmando según las características del puesto que desempeñe en el trabajo y como está considerada dicho trabajo por la persona.

##### **Definición operacional**

La satisfacción laboral en los colaboradores de salud está dado en el balance final que se da entre el papel que cada colaborador debe realizar y el papel que al final logra desempeñar, El cuestionario de Font Roja servirá para obtener la información necesaria acerca de la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia, tomando en cuenta dos dimensiones: Factores extrínsecos (satisfacción por el trabajo, monotonía laboral, relación con sus superiores y compañeros), factores intrínsecos (presión del trabajo, competencia profesional y promoción profesional).

#### **Dimensiones de la variable Satisfacción laboral**

##### **Factores extrínsecos**

Se denominan también factores higiénicos, estos están relacionados estrechamente con el medio laboral del trabajador y las condiciones en el cual se desempeña. La aparición o presencia de estos factores genera en los colaboradores la insatisfacción en el trabajo, por último hay factores que tienen cierta relación con la naturaleza humana, como las necesidades biológicas; y otros factores con las característica del ser humano, como por ejemplo la necesidad de sentirse seguro y de afiliación.

### **- Características extrínsecas de estatus**

Esta referido al grado en que se le reconoce a la persona un estatus concreto, tanto a nivel salarial como, en la independencia que encuentre dentro de la de la organización y el desempeño que desarrollo en el lugar de trabajo.

### **- Monotonía laboral**

Es aquella que se da por ejecutar momentos cortos y repetitivos de trabajo que a la larga son de gran impacto en los colaboradores haciéndose parte de la larga lista de riesgos laborales.

### **- Relación interpersonal con sus jefes**

Este factor hace mención al estado en el que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus superiores.

### **- Relación interpersonal con los compañeros**

La relación o interacción con los compañeros es el grado de satisfacción que provocan las relaciones con estos, el estar en contacto con sus pares favorece al desempeño y desenvolvimiento personal.

### **Factores intrínsecos**

Denominados también factores motivacionales. Este tipo de factores están dirigidos netamente al contenido de la labor que desempeña día a día el individuo, o sea, la realización de la tarea propiamente dicha. Herzberg sostuvo, que de estar presente estos factores en el puesto de labores, contribuirá positivamente al incremento motivacional de la persona, que por ende mejorará su desempeño llevándolo a un nivel mucho más alto.

### **- Satisfacción por el trabajo**

Es el resultado final de la dinámica relación entre dos puntos que vienen a ser, el colaborador y el papel del trabajo que éste ostenta.

### **- Tensión relacionada con el trabajo**

Es el nivel de tensión que genera la práctica continua de la profesión que lleva la persona. Y este a su vez se evidencia en ciertas conductas y sentimientos negativos como, el agotamiento a nivel intelectual, el estrés en el trabajo y la sobre exigencia.

### **- Presión del trabajo**

Este factor queda entendido como la labor que se logra desempeñar en condiciones totalmente adversas, ya sea por cuestión de tiempo o sobrecarga laboral y bajo la exigencia de seguir manteniendo la eficiencia.

### **- Competencia profesional**

Entendida como la suma de ciertas habilidades cognitivas y aptitudes que se requiere para poder desenvolverse de manera coherente y hacer que la persona se desempeñe en un puesto específico y con tareas profesionales determinadas.

### **- Promoción profesional**

Es definida como el traslado de un colaborador a un puesto laboral de menor a mayor categoría el cual conlleva a una mayor responsabilidad del trabajador.

## **Variable dependiente: Síndrome de Burnout**

### **Definición conceptual**

Carlín (2014) Define al síndrome de Burnout como un conjunto de situaciones que mantiene al ser humano en un constante estrés y por ende, lo predispone a padecerlo. Todas estas situaciones incómodas que se presentan están relacionadas al ambiente laboral principalmente, puesto que la dinámica interactiva que tiene la persona con todo su entorno inmediato laboral es el punto de partida para que aparezca éste síndrome. Entonces es básicamente indispensable la presencia de dos elementos, estos serían colaborador y usuario, la interacción de éstos al ser en tiempos prolongados hará que aparezca este síndrome. Por tal motivo el Burnout es considerado como un proceso que se dará de manera continua, que irá apareciendo

de forma progresiva hasta instalarse por completo, provocando los sentimientos característicos del ya mencionado síndrome.

### **Definición operacional**

Esta variable será evaluada a través del cuestionario de Maslach, formulario que fue elaborado para los profesionales de salud el cual presenta una escala de valores que logran medir que tanto se encuentra afectado el colaborador, y se está debidamente sustentado en relación con las dimensiones que a continuación se presenta.

### **Dimensiones de la variable síndrome de Burnout**

#### **Agotamiento emocional**

López (2015) afirma que el agotamiento emocional consiste en la carencia de vitalidad o energía, unido a un sentimiento muy marcado de frustración. Este síntoma se pone en evidencia continua en varias situaciones del día y se refleja con frases como, “me siento cansado”, “siento que ya no puedo más” o “estoy al límite”. Cabe mencionar aquí, que los profesionales de la salud son los que suelen tener este sentimiento, de estar siempre dando mucho más pero cada vez siente que recibe menos. Además, el agotamiento emocional está considerado como uno de los primeros síntomas para la aparición del síndrome de Burnout, es aquí donde debe ser detectado y tratado a tiempo, de ser ignorado se iniciara a distorsionar el modo en la que el individuo perciba las cosas reaccionando de forma negativa contra el usuario, viéndose afectada la interacción personal de salud y paciente sustituyéndose por un distanciamiento emocional. Los indicadores que contribuirán a la medición de la dimensión son: El alcance de metas trazadas y el porcentaje de tareas cumplidas.

#### **Despersonalización**

Para López (2015) ésta se caracteriza por la carencia de sensibilidad emocional, la cual es manifestado por la persona en todo su entorno laboral, esto de verá reflejado a través de actitudes negativas, ante aquellos pacientes a los que el personal de salud debe atender día a día, muchas veces ese trato despersonalizado hacia los usuarios externos y a sus familiares erradica la mayor fuente de satisfacción de los

profesionales, que están asociados a las relaciones de ayuda a las personas, lo que contribuye a incrementar el cansancio de personal sanitario. Los indicadores que contribuirán a la medición de la dimensión son: Relaciones interpersonales conflictivas Trato hostil al usuario y compañeros de trabajo.

### **Realización personal**

López (2015) refiere que la realización personal tiene una característica principal, y es la tendencia a autoevaluarse de modo negativo. Este sentimiento de infelicidad consigo mismo y con su desenvolvimiento profesional hace que se sienta incapaz de alcanzar las metas que a lo largo de la vida nos trazamos, logrando que el individuo se sienta mal. La falta de realización personal con respuestas negativas hacia el trabajo y hacia sí mismo por parte de los profesionales, hace que pierdan total y en ocasiones definitivamente la motivación para el trabajo. Los indicadores para esta dimensión que aportaran a su medición son: El grado de satisfacción personal y laboral del trabajador y la estabilidad emocional y profesional.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Ñaupas *et al.* (2018) define a la población como la totalidad de las unidades de estudio, la cual tienen ciertas características que se requieren, y así considerarse como tales, dichas unidades se representan en objetos, individuos, fenómenos o conglomerados, las cuales cumplen y tienen caracteres específicos para ser objeto de investigación.

Bajo esta definición, el presente estudio contó con la participación de 70 colaboradores que pertenecen al personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, cabe mencionar aquí que dicho establecimiento es una entidad privada por lo que el manejo de recurso humano es menor a comparación de las instituciones de salud del sector público, siendo considerados también los colaboradores de ambos sexos.

## **Muestra**

Con respecto a la muestra Hernández (2014) la define como la parte esencial, y como un subgrupo derivado de la población de estudio. Interpretado también como un subconjunto de ciertos elementos que hacen parte de un conjunto marcado por sus características en común a lo que denomina población.

Para la muestra del estudio se tomó en cuenta a los 38 Técnicos de Enfermería y a los 32 Licenciados en Enfermería especialistas en Emergencias y Desastres, dando un total de 70 participantes del servicio de Emergencia de la Clínica.

### **Criterios de Inclusión**

- Contar con la especialidad en Emergencias y Desastres.
- Enfermeros y Técnicos que participaron del estudio a voluntad.
- Enfermeros que trabajen en el área administrativa del servicio de Emergencia.
- Licenciados de Enfermería del servicio de Emergencia.
- Técnicos de enfermería del servicio de Emergencia.

### **Criterios de exclusión**

- Enfermeros y Técnicos que estén con permiso y/o licencia por vulnerabilidad.
- Enfermeras y Técnicas con licencia por gestación.
- Enfermeros y Técnicos que estén de vacaciones.
- Personal Médico del servicio de Emergencia.

## **Muestreo**

Es importante señalar aquí que el presente trabajo de investigación tuvo una muestra censal de 70 profesionales de la salud que sería el total del universo poblacional, haciendo referencia a ello Moreno (2017) sostiene que la muestra censal es la que considera a todas las unidades en estudio sean tomadas como muestra; por ello que la población debe ser estudiada en su totalidad. Entonces para tener un número manejable y obtener un logro preciso en los resultados se trabajó con la totalidad de

la población por tal motivo, se detalla como muestra censal por ser considerada al mismo tiempo universo, población y muestra.

### **Unidad de análisis**

Un colaborador que pertenece al personal de salud sea Licenciada de Enfermería o Técnico de Enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Internacional.

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

La técnica que fue utilizada para la recolección de datos necesarios para el estudio fue la encuesta, en donde se aplicaran los cuestionarios que ayudaran a recopilar todo lo necesario según cada variable, además en la encuesta, es muy importante conservar el anonimato ya que con ello se asegurará la veracidad de toda la información. Para la primera variable satisfacción laboral se usó el cuestionario de Font Roja, y para la segunda variable, síndrome de Burnout se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

#### **Variable 1 Cuestionario de Font Roja**

El instrumento que se empleará para la medición de la variable uno, satisfacción laboral es el cuestionario de Font Roja creado en el año 1988 por Aranaz y Mira, el instrumento consta de 24 ítems, el cual presenta las dos dimensiones los factores intrínsecos y extrínsecos, dichas dimensiones estarán valoradas a través de la escala de Likert del 1 al 5 de esta manera: 1 muy de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 en desacuerdo, 5 muy en desacuerdo.

En donde la satisfacción laboral total tendrá el valor final de:

<b>SATISFACCION</b>	Bajo	24- 55
<b>LABORAL TOTAL</b>	Medio:	56- 88
	Alto	89- 120

En este cuestionario los ítems 2, 5, 6, 7, 8, 11, 16, 23 y el ítem 24 necesita ser calificado de forma negativa a la satisfacción laboral, por tal motivo se tiene que recodificar al



sumar la escala en forma inversa, quedando entonces la escala de Likert, sólo en estos ítems de la siguiente forma: El valor 1 como mayor satisfacción y el 5 como mínima satisfacción laboral. Manrique *et al.* (2019)

## **Variable 2 cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El instrumento que se usará para esta investigación es el cuestionario elaborado por Maslach y Jackson en el año 1982, cuenta con una validez en más de seis países de América entre ellos el nuestro, este instrumento cuenta con 22 ítems en donde se evidencia las 3 dimensiones planteadas en el estudio para conocer distintas conductas del colaborador con respecto a sus sentimientos, la duración del llenado será de 15 minutos, se considerará la escala de Likert para su medición.

Acerca de los ítems relacionados con la dimensión agotamiento emocional, son los ítems, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9; la dimensión despersonalización, le corresponde los siguientes ítems 10, 11, 12, 13, y 14; por último la dimensión realización personal que está representado en los ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22. Cabe mencionar aquí que las subescalas de CE y DP nos señalan mayor desgaste a mayor puntuación, pero la dimensión de RP funciona en sentido inverso, señalando un mayor desgaste las puntuaciones que se obtienen bajas. Entonces el valor total de (SB) será:

<b>SINDROME DE</b>	BAJA	0- 43
<b>BURNOUT TOTAL</b>	MEDIA	44- 87
	ALTA	88- 132

## **Validación**

Los instrumentos presentados por cada variable no fueron modificados, ya que cubrían con las expectativas de la investigación, por tal motivo se validó los instrumentos a través de la revisión de cinco jueces de expertos los cuales verificaron detalladamente todo el instrumento y así corroborar que éstos cumplen con el propósito de la medición. Es por ello que se hizo uso de tres características básicas mínimas requeridas para la validación estas son: La relevancia, la pertinencia y la claridad. Una

vez obtenida su aprobación conforme a lo calificado se obtuvo una V de Aiken de 1.00, para ambos instrumentos; la cual indicó que los instrumentos presentados son válidos, y que estos pueden ser ejecutados.

### **Confiabilidad**

Al hablar de confiabilidad nos referimos del que un instrumento es aplicado, en el caso de la investigación se pudo obtener realizando una prueba previa que fue aplicada a cinco personas, profesionales de salud en forma voluntaria que pertenezcan al servicio de emergencia, los cuales luego de la explicación respectivas disidieron colaborar al estudio. Luego de ello se utilizó el Alfa de Cronbach el cual dio como resultado para el instrumento de la primera variable, satisfacción laboral 0.83 y para el instrumento de la segunda variable síndrome de Burnout 0.81. Por último, todos los datos fueron procesados mediante el programa SPSS en su nueva versión el cual luego del uso debido nos indica que el instrumento es bastante confiable.

### **3.5 Procedimiento**

Actualmente nuestro país como muchos otros viven bajo una coyuntura en común y es la aparición de la pandemia por COVID 19, entonces el estado ha dado muchas disposiciones las cuales se deben seguir respetando, dichas restricciones han logrado ciertos cambios en cuanto la aplicación de los instrumentos, por tal motivo la recolección de la información del estudio se hizo de la siguiente forma:

- Se usó dos instrumentos ya validados para la investigación, la primera variable satisfacción laboral se usó el cuestionario de Font Roja y para la segunda variable del estudio síndrome de Burnout el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.
- Se tuvo que crear a través de Google Forms, los formularios de la investigación, ya que esta herramienta permite recopilar la información de una manera ágil y sencilla.
- Ambas encuestas ya instaladas en la herramienta elegida, fueran enviadas vía mail, pero a su vez también, fueron enviadas por la aplicación de mensajería instantánea llamada WhatsApp; esto con el fin de facilitar el acceso al formulario de cualquier dispositivo, que el personal de salud del servicio de emergencia cuente.

- Por tal motivo fue totalmente necesario que la población del estudio cuente con la tecnología y el acceso de internet mínimos para, que puedan responder los instrumentos de la investigación.
- Toda la población del estudio debió de ser correctamente informados para poder obtener su autorización y así iniciar la distribución del instrumento por los medios tecnológicos ya mencionados.
- Así mismo fue absolutamente necesario asegurar a todos los colaboradores la confidencialidad de la información que nos brindaron, y que dicha información sería usada solo para la investigación.
- Finalmente después de obtener completa las encuestas, se dio inicio al siguiente paso, que es el de crear la base de datos recopilados, punto de partida para el procesamiento y análisis respectivo.

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

#### **Procesamiento de datos**

##### **Análisis descriptivo:**

Luego de obtener los datos se procede al procesamiento y al análisis de estos, para conservar un trabajo más ordenado se dio uso a las hojas de cálculo del programa Excel, en donde se dio inicio al vaciado de toda la información para que su pueda trasladar luego, al software estadístico denominado con el acrónimo SPSS en su versión 25. También se realizó el análisis de estadística descriptiva, Hernández, *et al* (2020) afirman que los investigadores normalmente buscan primero relatar toda la información recolectada, para después realizar una análisis estadístico y poder así, relacionar las variables, se debe tener en cuenta aquí que este análisis no es indiscriminado, puesto que cada método usado esta por una razón precisa y por ende, con un motivo específico, por ello no hay la necesidad de realizar análisis que no aporten a la investigación. Entonces se usó la estadística descriptiva para tener frecuencias, elaborar cuadros, tablas y figuras de manera sistemática de tal manera,

que ayude a entender mejor el comportamiento las variables del estudio satisfacción laboral y síndrome de Burnout.

### **Análisis inferencial**

Al llegar a esta lado de la investigación se iniciará contrastar las hipótesis del estudio que fueron propuestas, para ello entonces se hará uso de la estadística inferencial la cual podemos decir que es aquella que brinda ayuda al investigador para que pueda hallar la significatividad de los resultados es decir, nos permitirá extender y desglosar los resultados del análisis inferencial de una muestra hacia toda una población; por lo que a diferencia de la estadística descriptiva la cual logra sustraer los datos de una muestra pero no puede inferir a la población, entonces la esta este tipo de estadística sí lo logra, por su puesto haciendo uso de procedimiento estadísticos/matemáticos. Ñaupas *et al.* (2018)

El trabajo de investigación presentó dos variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout las cuales por su naturaleza son consideradas variables cualitativas ambas de tipo ordinal, por lo que es recomendable para este caso aplicar la correlación Rho de Spearman para que de esta manera se pueda realizar la prueba de la hipótesis, adicional a ello se tuvo que aplicar las tablas de contingencia o también llamadas tablas cruzadas ya que, éstas son de gran utilidad para medir la interacción entre variables y así poder encontrar su correlación porcentual. Por último, los resultados de la investigación fueron analizadas por el paquete estadístico SPSS versión 25, el cual permitió realizar todas los análisis, cálculos y gráficos dentro de los tiempos asignados.

### **Coefficiente de correlación Rho de Spearman**

Este coeficiente el cual esta simbolizado como RS, es una medida básicamente de correlación para variables que son netamente ordinales, es decir, que ambas tengan un nivel de medición ordinal, de tal manera que los casos, o los individuos o la unidad de análisis de la muestra que se tome puedan ser sistemados por jerarquías (rangos). Este coeficiente es usado para poder relacionar a través de la estadística las escalas tipo Likert. (Hernández 2014)

## **Usos de la correlación de Spearman**

- Para hacer uso de esta correlación se necesita que las variables estén medidas en escala ordinal, es decir, de tal forma que las puntuaciones asignadas puedan ser colocadas en dos series ordenadas.

- Iniciar por generalizar el coeficiente de Spearman es de más utilidad, cuando se plantean más de dos condiciones así varios individuos serán observados de manera detallada, de tal manera que cada individuo obtendrá un orden particular. Planteamos un ejemplo, un grupo de personas pueden tener dos oportunidades para intentar realizar una tarea; así se podrá predecir que lograrán a ser más hábiles si lo realizan intento por intento.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio realizado se sigue los principios éticos del Informe de Belmont, este reporte fue creado en el mes de abril de 1979; el informe explica los principios éticos que deben ser considerados en los sujetos que sean objeto de investigación dichos principios son:

#### **- Respeto a las personas**

Aquí se toma en cuenta la autonomía del individuo, es decir la capacidad que tienen de decidir si desean o no participar del estudio, esto después de haberles informado, los beneficios, riesgos y potenciales complicaciones.

#### **- Beneficencia**

Este principio está basado en que el investigador debe buscar a cada momento incrementar al máximo todos los beneficios posibles para los individuos investigados y así reducir los riesgos.

#### **- Justicia**

Tanto los beneficios como los riesgos de un proceso de investigación deben estar distribuidos de manera equitativa entre los sujetos que participan del estudio. Se debe

evitar el estudio de procedimientos de riesgo exclusivamente en poblaciones vulnerables.

Otro tema para considerar fue la confidencialidad de toda la información que se recolectó, ya que éstos fueron utilizados únicamente para la investigación que se realizó, y algo muy importante que se debe mencionar es que todos los sujetos tuvieron una participación voluntaria (Wikipedia, 2021).

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

#### Dimensiones de la variable independiente: Satisfacción laboral

#### Factores extrínsecos

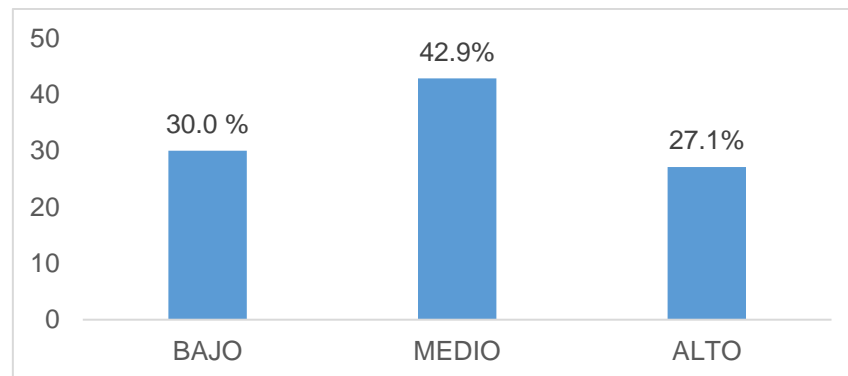
Tabla 1.

*Distribución según porcentajes de la dimensión factores extrínsecos de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Frecuencia	%
Factores extrínsecos	BAJO	21	30.0
	MEDIO	30	42.9
	ALTO	19	27.1
	Total	70	100.0

Figura 1.

*Distribución según porcentajes de la dimensión factores extrínsecos en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 1 y Figura 1 se aprecia el nivel de la dimensión factores extrínsecos hallado en el personal del servicio de Emergencia. En el cual nos precisa que el 42.9% de los colaboradores presentaron un nivel medio, mientras que el 30% un nivel bajo y por último el 27.1% obtuvo un nivel alto en dicha dimensión.

## Factores Intrínsecos

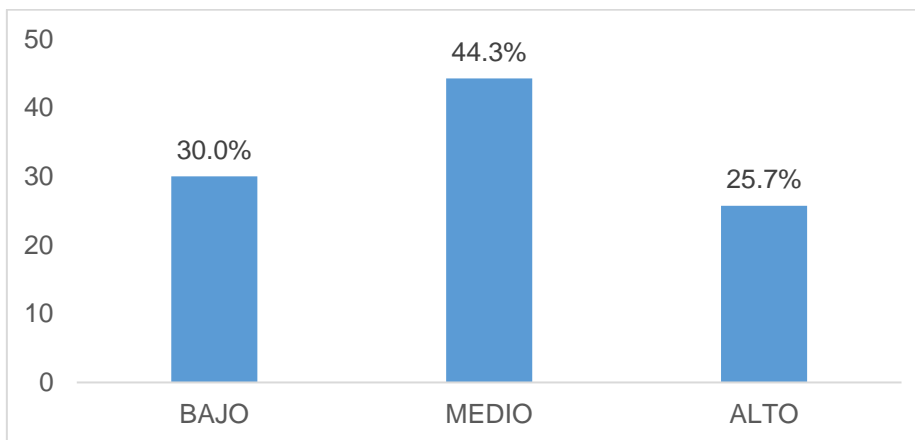
**Tabla 2.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión factores intrínsecos de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Factores intrínsecos</b>		
<b>BAJO</b>	21	30.0
<b>MEDIO</b>	31	44.3
<b>ALTO</b>	18	25.7
<b>Total</b>	70	100.0

**Figura 2.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión factores intrínsecos en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 2 y Figura 2 se aprecia los niveles de la dimensión factores intrínsecos hallados en los participantes. El cual nos precisa que el 44.3% de los colaboradores presentaron un nivel medio, mientras que el 30% un nivel bajo y el 25.7% alcanzó un nivel alto.



## Variable Independiente Satisfacción laboral

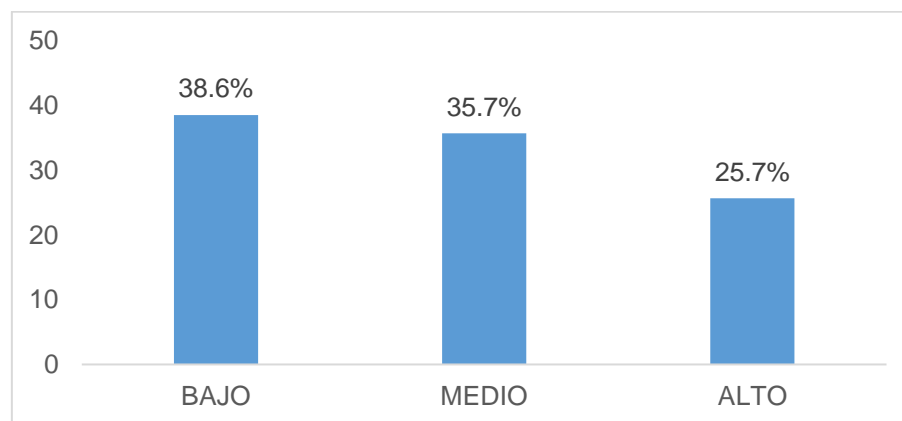
**Tabla 3.**

*Distribución según porcentajes de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Frecuencia	%
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>BAJO</b>	27	38.6
	<b>MEDIO</b>	25	35.7
	<b>ALTO</b>	18	25.7
	<b>Total</b>	70	100

**Figura 3.**

*Distribución según porcentajes de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 3 y Figura 3 se aprecia los porcentajes que se encontró según la variable independiente, en donde se halló que el nivel más resaltante de la variable es el nivel bajo con un 38.6%, seguido de un nivel medio 35.7% y solamente el 25.7% reveló un nivel alto.

## Dimensiones de la variable dependiente: Síndrome de Burnout

### Agotamiento emocional

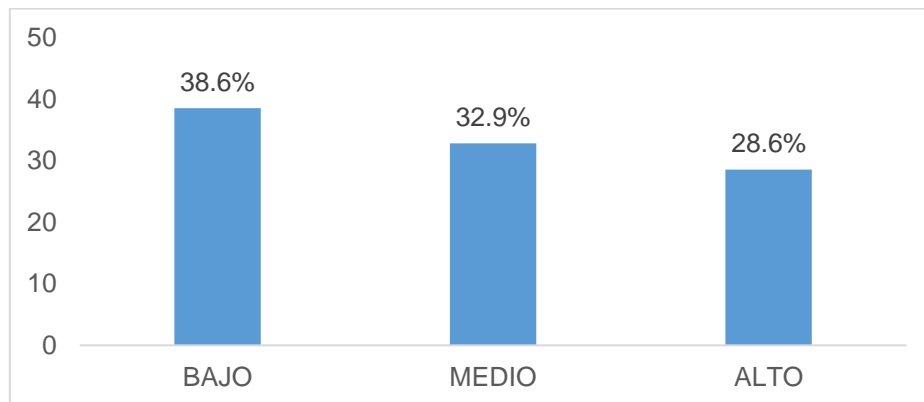
Tabla 4.

*Distribución según porcentajes de la dimensión agotamiento emocional de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Frecuencia	%
Agotamiento emocional	BAJO	27	38.6
	MEDIO	23	32.9
	ALTO	20	28.6
	Total	70	100.0

Figura 4.

*Distribución según porcentajes de la dimensión agotamiento emocional en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 4 y Figura 4 se observa el nivel de agotamiento emocional (AO) el cual se aprecia que solo un 38.6% de los colaboradores encuestados presentaron un nivel bajo, mientras que el 32.9% señaló estar medianamente agotado y el 28.6% tuvo un nivel alto.

## Despersonalización

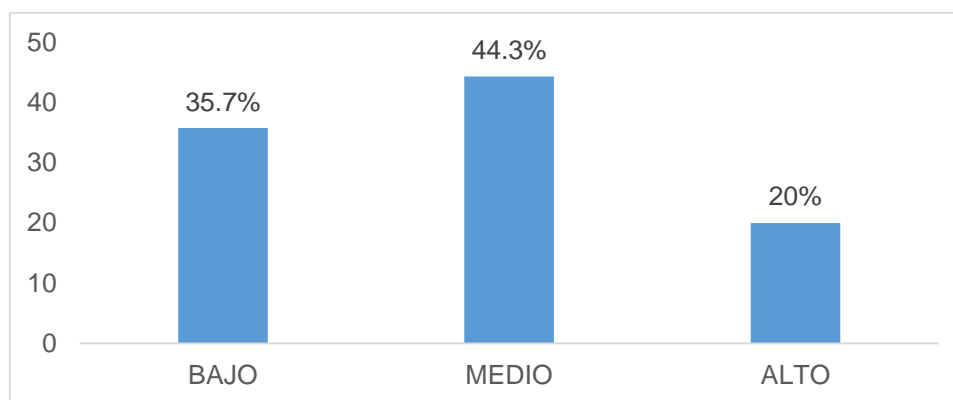
**Tabla 5.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión despersonalización de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	25	35.7
<b>MEDIO</b>	31	44.3
<b>ALTO</b>	14	20.0
<b>Despersonalización Total</b>	70	100.0

**Figura 5.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión despersonalización de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 5 y Figura 5 se observa que el 44.3% de los colaboradores reconocieron sentirse medianamente despersonalizados como consecuencia del trabajo que desempeñan en la institución. De la misma manera, sólo el 35.7% de los participantes presentaron un nivel bajo y el 20% un nivel alto.

## Realización personal

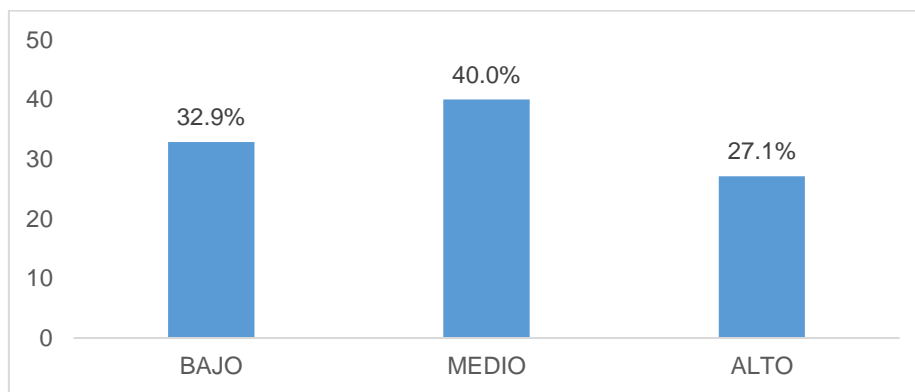
**Tabla 6.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión realización personal de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Frecuencia	Porcentaje
Realización personal	<b>BAJO</b>	27	38.6
	<b>MEDIO</b>	26	37.1
	<b>ALTO</b>	17	24.3
	<b>Total</b>	70	100.0

**Figura 6.**

*Distribución según porcentajes de la dimensión realización personal en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 6 y Figura 6 se observa que solamente el 27.1% de los colaboradores reconocieron sentirse con un nivel alto de realización en el trabajo diario. Mientras que el 32.9 % manifestó tener un nivel bajo de realización personal, y el 40% obtuvo un nivel medio.

## Variable dependiente síndrome de Burnout

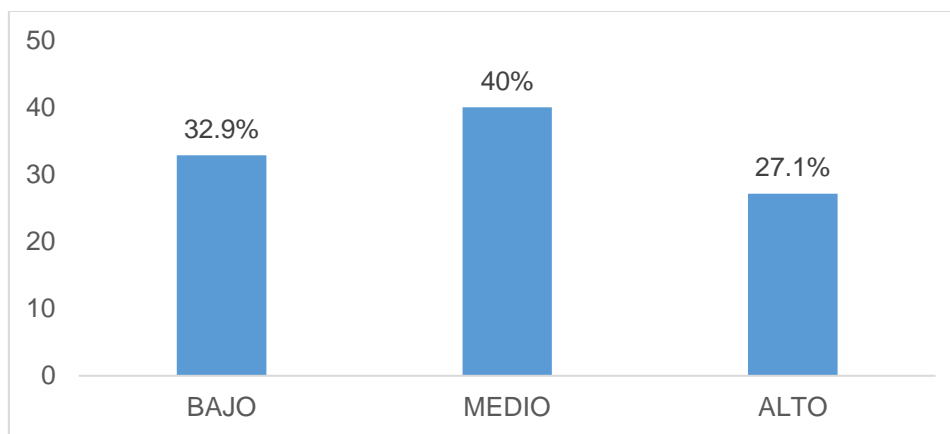
**Tabla 7.**

*Distribución según porcentajes de la variable síndrome de Burnout de los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Frecuencia	%
Síndrome de burnout	BAJO	23	32.9
	MEDIO	28	40.0
	ALTO	19	27.1
	Total	70	100.0

**Figura 7.**

*Distribución según porcentajes de la variable síndrome de Burnout en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*



En la Tabla 7 y Figura 7 se aprecia los niveles de la variable Burnout en los colaboradores de la salud. Se observó entonces que el nivel más destacado del Burnout esta dado por el 40% es decir nivel medio, seguido del 32,9% que es bajo y el 27.1% de los cuidadores obtuvieron un nivel alto.

## ESTADÍSTICA INFERENCIAL

### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

### Tabla 8.

*Relación entre la satisfacción laboral y síndrome Burnout en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

			Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout
	<b>Satisfacción Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1.000	<b>-.130</b>
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	.285
		N	70	70
	<b>Síndrome de Burnout</b>	Coeficiente de correlación	-.130	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>.285</b>	.
		N	70	70

### Regla de decisión

Se rechaza la H0 Sí y solo sí Sig. < 0.05

No se rechaza la H0 Sí y solo sí Sig. > 0.05

### Conclusión de la prueba

En la tabla 8 se observa que el valor de P es > 0.05; según lo hallado en el estudio ( $p = 0.285$ ); por lo tanto, se procede a no se rechazar la hipótesis nula, demostrando entonces, que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout.

### Hipótesis específica 1

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**Tabla 9.**

*Relación entre la dimensión factores extrínsecos y agotamiento emocional en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Factores extrínsecos	Agotamiento emocional
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Factores extrínsecos</b>	Coeficiente de correlación	.144
		Sig. (bilateral)	.234
		N	70
	<b>Agotamiento emocional</b>	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.234
		N	70

### Conclusión de la prueba

Como se muestra en la tabla 9, el valor hallado de p es 0.234 que según la regla de decisión ( $p > 0.05$ ). Por lo tanto, se procede a no rechazar hipótesis nula, de tal manera que no existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y la dimensión agotamiento emocional.

## Hipótesis específica 2

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**H0:** No existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión factores intrínsecos y despersonalización en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		Factores		
		intrínsecos	Despersonalización	
Rho de Spearman	<b>Factores intrínsecos</b>	Coefficiente de correlación	1.000	-.032
		Sig. (bilateral)	.	.792
		N	70	70
	<b>Despersonalización</b>	Coefficiente de correlación	-.032	1.000
		Sig. (bilateral)	.792	.
		N	70	70

## Conclusión de la prueba

Según la tabla 10, se observa que el valor hallado de p es de 0.792 entendido esto según la regla de decisión nos dice que  $p > 0.05$ . Por tal motivo entonces, no se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, podemos afirmar que no existe una relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la dimensión despersonalización del profesional de salud.



### Hipótesis específica 3

**Hi:** Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**H0:** No existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.

**Tabla 11.**

*Relación entre la dimensión factores intrínsecos y la realización personal en los colaboradores de la salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.*

		<b>Correlaciones</b>		<b>Factores intrínsecos</b>	<b>Realización personal</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Factores intrínsecos</b>	Coeficiente de correlación	1.000		<b>-.087</b>
		Sig. (bilateral)	.		.476
		N	70		70
	<b>Realización personal</b>	Coeficiente de correlación	-.087		1.000
		Sig. (bilateral)	<b>.476</b>		.
		N	70		70

### Conclusión de la prueba

Como se observa en la tabla 11, el valor hallado de p es de 0.476 que según la regla de decisión se traduce en ( $p > 0.05$ ). En consecuencia, no se rechaza hipótesis nula. De tal manera que no existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud.

## V. DISCUSIÓN

Las variables presentadas en el estudio han adquirido con el paso del tiempo más importancia cuando se habla del recurso humano, ya que estos son considerados hoy en día como problemas sociales, que han logrado tener un gran impacto desfavorable en la salud psicosocial de los distintos cuidadores de la salud, logrando muchas veces un desempeño inadecuado de éste. En el Perú hay diversos estudios que nos dan a conocer el papel que juegan estas variables en el bienestar del personal de salud especialmente en las entidades del estado, tipo Essalud y MINSA, dichos estudios son importantes ya que, aportan una amplia información acerca de la realidad que existe en cuanto a este valioso recurso; pero muy pocos estudios muestran a estas variables en las entidades privadas. Nuestro país tiene como una de sus características la pluriculturalidad, por lo tanto, se cuenta con contextos laborales de salud que pueden sufrir variaciones muy dramáticas entre, departamentos, provincias y distritos.

En la investigación la variable independiente satisfacción laboral fue dividida en dos dimensiones según la teoría Bifactorial de Herzberg: extrínsecas (también llamadas higiénicas, son aquellas que están relacionadas a las condiciones que la empresa puede manejar) e intrínsecas (también llamadas motivacionales, aquellas relacionadas directamente a la persona), los resultados hallados en la estadística descriptiva con respecto a la dimensión factor extrínseca fue la siguiente: El 42.9% de los colaboradores presentaron un nivel medio, mientras que el 30% un nivel bajo y el 27.1% presentó un nivel alto, resultados que resultan similares al estudio realizado por Marín & Plasencia (2016) quienes tuvieron el propósito de determinar el nivel de satisfacción por el trabajo de los colaboradores, de acuerdo con las dimensiones higiénicas y motivacionales. En donde se obtuvo que, en la dimensión extrínseca, el 46.3% de participantes obtuvo un nivel medio, según dicha dimensión, en donde las dimensiones de mayor promedio fueron, la interacción que se tiene con el que los lidera y la interacción con los colaboradores que lo rodean día a día.

En relación a la segunda dimensión intrínseca se halló lo siguiente: El 44.3% de los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 30% en un nivel bajo y el 25.7% presentó un nivel alto; lo hallado en el estudio son porcentajes

parecidos a los presentados por Tapia *et al.* (2009) En el estudio realizado; a 230 enfermeras de un Hospital Oncológico en México, hallaron que los promedios de los grados encontrados en cuanto a la dimensión en estudio fue el 66.4%, ubicándolo entonces en el indicador ni satisfecho ni insatisfecho que en conclusión los investigadores lo catalogan según dicha escala como indiferente.

En cuanto a la variable independiente, se halló que el nivel más representativo de la variable es el nivel bajo con un 38.6%, seguido de un nivel medio 35.7% y solamente el 25.7% presentó un nivel alto de satisfacción laboral. Según la investigación realizada por Romaní *et al.* (2018) en un Hospital de Ventanilla, al medir sus variables en niveles medio y alto, dio como resultado que en los 71 profesionales de la salud el 71.8% presento un nivel medio de satisfacción laboral concluyendo el investigador que los profesionales enfermeras mayores de 50 años, nombradas, bajo contrato indeterminado, y entre 1 y 10 años de servicio se encuentran medianamente satisfechas. De la misma manera Tapia *et al.* (2009) en su investigación aplicada a 230 profesionales de Enfermería de un Hospital Oncológico mexicano, con la intención de identificar los grados de satisfacción laboral, halló lo siguiente: que el 66.4% se encuentra en un nivel medio de indiferencia y poco satisfecho, también se pudo apreciar que los valores hallados en sus dimensiones extrínsecas e intrínsecas fue de 66.6% y un 66.3% respectivamente, ambas encajando dentro de la EGSL entre los indicadores ni satisfecho ni insatisfecho y poco satisfecho.

En los hallazgos encontrados en las dimensiones de la variable dependiente síndrome de Burnout la cual fue dividida en tres; encontramos que en la primera dimensión agotamiento emocional (AO) los colaboradores de la salud de la Emergencia presentaron un 38.6%, es decir un bajo nivel, mientras que no muy distante el 32.9% señaló estar medianamente agotado y el 28.6% presentó un nivel alto de agotamiento al término de las jornadas labores. Resultados que se acercan a lo encontrado por Arias *et al.* (2017) en el estudio realizado a 213 colaboradores del sector salud en Arequipa, el cual dio por resultado que el 51.6% de los cuidadores se ubican en un mediano nivel o también considerado por el investigador como nivel leve de la dimensión (AO), el 25% muestra un nivel moderado y el 23% revela un nivel severo.

En cuanto a la segunda dimensión de la variable dependiente despersonalización (DP), se encontró que el 44.3% de los colaboradores encuestados reconocieron sentirse medianamente despersonalizados como consecuencia del trabajo que desempeñan en la institución. De la misma manera, sólo el 35.7% de los participantes presentaron un nivel bajo, y el 20% fue alto; en dicha dimensión. Lo cual nos lleva a citar a Solano *et al.* (2019) quienes realizaron un estudio de la prevalencia del Burnout en los cuidadores de una institución de salud, en el cual se encontró que el 63.16% de los colaboradores indicaron un nivel bajo de dicha dimensión.

En la tercera dimensión realización personal (RP) los hallazgos encontrados fueron que el 27.1% de los colaboradores reconocieron sentirse con un nivel alto de realización en el trabajo que realizan para la institución que representan. Por otro lado, poco más de la mitad de los participantes refieren un nivel bajo (32.9%) en la ya mencionada dimensión, y el 40% presentó un nivel medio en dicha dimensión. Hallazgos que resultan similares a los de Aranda (2017) que obtiene como resultado, que de los 70 enfermeros encuestados en un sistema de atención móvil de urgencia en Lima; el 38.6% obtuvo un nivel medio de falta de (RP), seguido del 31.4% el cual obtuvo un nivel bajo y el 30% un nivel alto.

Por último, en relación con la variable dependiente síndrome de Burnout (SB) en los cuidadores de la salud de la Emergencia de la Clínica, los cuales fueron representados por niveles. Se observó que el porcentaje más relevante del (SB) es el nivel medio con un 40%, luego de ello destaca el 32,9% con un nivel bajo y el 27.1% de los participantes obtuvieron un nivel alto de Burnout. Los porcentajes hallados se asemejan a lo encontrado por Arias *et al.* (2017) que en el estudio realizado a 213 profesionales de la salud en Arequipa encontró que el Burnout fue leve en el 3.9% de la totalidad de los cuidadores, moderado en el 90.7% y severa en el 5.7%. Estos resultados según el investigador sugieren que hay profesionales que presentan algunos síntomas del SB, y un muy bajo porcentaje que determina que los trabajadores tienen el SB como diagnóstico.

En referencia a la estadística inferencial, según la hipótesis general los resultados hallados en la tabla 8 se presentó de la siguiente manera: La relación de las dos variables del estudio, nos dio un  $p= 0.285$ , es decir no se rechaza  $H_0$ , el cual nos dice que no existe relación entre las variables. De manera semejante Gabriel (2017) dio a conocer su estudio realizado al personal de salud en cuanto la satisfacción y el Burnout de las enfermeras del SAMU; en donde demostró que las variables no estaban relacionadas, esto según el coeficiente de relación de Pearson hallado que fue de ( $p = 2.9$ ). En la investigación se observó que el 40% de los enfermeros se encuentran en un nivel medio de satisfacción en cuanto a su dimensión factores intrínsecos y el 40% del personal de enfermería se encuentra insatisfecho en cuanto a su dimensión factor extrínseco, a su vez los resultados hallados en la variable síndrome de Burnout fueron en el siguiente orden agotamiento emocional 42.8% en un nivel alto, despersonalización 41.3% en un nivel bajo y la dimensión realización personal con un nivel medio de 38.7%.

En la hipótesis específica 1 se propuso conocer si existía relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional; en la tabla 9 se halló que el valor de  $p= (0.234)$  por lo tanto el resultado es mayor a 0.05 la cual nos dice que no existe relación entre las dimensiones ya mencionadas. Resultados semejantes se encontró en estudio realizado por Valdez (2018) estudio que planteó la siguiente hipótesis específica existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el desgaste emocional o también denominado agotamiento emocional, en los cuidadores de la salud de un Policlínico, teniendo como resultado  $p= 0.12$  es decir no se encontró relación entre dimensiones, hallando que el 40% de los participantes presentaron un desgaste emocional a nivel intermedio.

La hipótesis específica 2 se propuso identificar si existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional. Como se demuestra en la tabla 10, el valor que se halló de  $p$  es superior a 0.05. Por tal motivo, no existe relación entre las dimensiones planteadas. Resultados que contrastan con lo hallado en la investigación

de Remuzgo (2017) el cual se propuso conocer la relación directa entre la despersonalización y satisfacción los distintos colaboradores asistenciales de un Centro de Salud hallando que sí existe una relación significativa directa moderada entre las variables ( $r=0,429$ ), asegurando que hay cierto efecto de la dimensión despersonalización en la satisfacción por el trabajo de los colaboradores asistenciales del centro de salud, confirmando la aceptación de la hipótesis con un ( $p=0.000$ ).

Por último la hipótesis específica 3 se propuso conocer si existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional. En la Tabla 11 se halló que el valor de  $p= 0.476$ , lo cual demuestra que no existe una relación entre las dimensiones. Cabe mencionar aquí que la realización personal del profesional depende de cinco factores que engloban los factores intrínsecos según la teoría Bifactorial de F. Herzberg; por ello Cercado (2020) en su estudio realizado a las cuidadoras enfermeras de la Emergencia de un establecimiento público de salud MINSA, encontró que no existe una relación significativa ( $p= 0.088$ ) entre las dimensiones investigadas; el cual lo detalló de la siguiente manera: Satisfacción por la labor que se desempeña  $p= 0.88$ ; tensión en el trabajo  $p= 0.44$ ; competitividad entre cuidadores en relación a la profesión  $p= 0.23$ ; presión ejercida por el trabajo  $p= 0.40$  y promoción profesional  $p= 0.3$ .

## **VI. CONCLUSIÓN**

### **Primero:**

No existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, hallando un p mayor a 0.05 ( $p= 0.285$ ).

### **Segundo:**

No existe relación entre las dimensiones satisfacción laboral (factores extrínsecos) y la dimensión agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, hallando un p mayor a 0.05 ( $p= 0.234$ ).

### **Tercero:**

No existe relación entre las dimensiones satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la dimensión despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, hallando un p mayor a 0.05 ( $p= 0.792$ ).

### **Cuarto:**

No existe relación entre las dimensiones satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la dimensión realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, hallando un p mayor a 0.05 ( $p= 0.476$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer los resultados encontrados en la investigación a la jefatura de Enfermería ya que, de ésta depende el personal tanto Licenciados de enfermería, como el personal Técnico de Enfermería; ambos participantes de la investigación. También hacer de conocimiento de los hallazgos encontrados al Unidad de Investigación y Docencia (UDID) de la Clínica Internacional; para que de esta manera se pueda seguir fortaleciendo la salud laboral de los colaboradores.
- Se recomienda seguir fortaleciendo las evaluaciones anuales del personal en relación con la salud ocupacional; creando más estrategias que les permita lograr un nivel alto de satisfacción laboral, que por ende los llevará también a disminuir el síndrome de Burnout.
- Se sugiere a la jefatura de Enfermería del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, tomar en cuenta dentro de su plan operativo anual un proyecto que permita alcanzar un nivel alto de satisfacción laboral del personal y un proyecto de prevención del síndrome de Burnout.
- Se sugiere también a la unidad de investigación UDID, de la Clínica Internacional desarrollar o incentivar al personal interno de enfermería y medicina desarrollar más estudios que estén canalizados en las diferentes medidas de prevención del síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral con el fin de contribuir en el desarrollo de una mejor calidad de vida de los colaboradores de las distintas áreas



## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2011). *Dirigir. Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones...* Madrid: ESIC.
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., y Domínguez, V. (Agosto de 2004). Síndrome de Burnout en personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. *Española Salud Pública*, 78(4), 506-516. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28074217\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_de\\_un\\_hospital\\_de\\_Madrid](https://www.researchgate.net/publication/28074217_Sindrome_de_Burnout_en_personal_de_enfermeria_de_un_hospital_de_Madrid)
- Amaguaña, C. (Abril de 2021). *Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal operativo del ECU 911 zona 3*. Tesis Maestría, Ecuador. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/353970808\\_Factores\\_psicosociales\\_y\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_el\\_personal\\_operativo\\_del\\_ECU\\_911\\_Zona\\_3](https://www.researchgate.net/publication/353970808_Factores_psicosociales_y_sindrome_de_burnout_en_el_personal_operativo_del_ECU_911_Zona_3)
- Araya, M. (Diciembre de 2019). Satisfacción y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud en una comuna en Chile. *Revista Médica De Risaralda*, 2, 84-89. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/343001830\\_Satisfaccion\\_laboral\\_y\\_clima\\_organizacional\\_en\\_funcionarios\\_de\\_atencion\\_primaria\\_de\\_salud\\_de\\_una\\_comuna\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/343001830_Satisfaccion_laboral_y_clima_organizacional_en_funcionarios_de_atencion_primaria_de_salud_de_una_comuna_en_Chile)
- Arias, L., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., y Quispe, M. (Diciembre de 2017). Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Arequipa. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 63(249), 331-344. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/323880487\\_Sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_personal\\_de\\_salud\\_de\\_Arequipa](https://www.researchgate.net/publication/323880487_Sindrome_de_burnout_en_personal_de_salud_de_Arequipa)
- Carlin, M. (2014). *El Síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, Análisis del Presente y perspectiva del Futuro* (Primera ed.). WANCEULEN Editorial Deportiva SL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=s->

cmCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Maicon+(2014)+sindrome+de+burnout&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp9eyc26P0AhXUGLkGHb9SAdAQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q=Maicon%20(2014)%20sindrome%20de%20burnout&f=false

Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz De Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+tecnol%C3%B3gica&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20de%20la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+tecnol%C3%B3gica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp9eyc26P0AhXUGLkGHb9SAdAQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q=Maicon%20\(2014\)%20sindrome%20de%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+tecnol%C3%B3gica&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20de%20la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+tecnol%C3%B3gica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjp9eyc26P0AhXUGLkGHb9SAdAQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q=Maicon%20(2014)%20sindrome%20de%20burnout&f=false)

Cercado, H. (2020). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout del Enfermero en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019*. Tesis Maestro, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3975>

Charaja, M., y Mamani, J. (Junio de 2014). Satisfacción laboral y otivación de los trabajadoresde la dirección regional de comercio exterior y turismo Puno. *Comunicación*, 5(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

Dueñas, I. (Febrero de 2018). Clima y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas- Chota. *Ciencia Normandina* , 1(1), 42-48. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/339667256\\_Clima\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_del\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_del\\_Hospital\\_Jose\\_Soto\\_Cadenillas\\_-\\_Chota](https://www.researchgate.net/publication/339667256_Clima_y_satisfaccion_laboral_del_personal_de_enfermeria_del_Hospital_Jose_Soto_Cadenillas_-_Chota)

Gabriel, V. (2017). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el profesional de Enfermería en el sistema de atención movil de Urgencias. *Enfermería Herediana*, 26-32.

García, M., Lujan, E., y Martínez, D. (2007). Satisfacción Laboral del Personal de Salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro*, 2(15), 63-72. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.medigraphic.com%2Fpdfs%2Fenfermeriaimss%2Feim-2007%2Feim072b.pdf&clen=116190&chunk=true

García, E., Hernández, G., García, C., y Gallegos, R. (Julio de 2020). Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Ticoman. *European Scientific Journal*, 16(21), 347-363. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/343517974\\_Percepcion\\_de\\_la\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_del\\_Personal\\_de\\_Enfermeria\\_del\\_Hospital\\_General\\_de\\_Ticomán](https://www.researchgate.net/publication/343517974_Percepcion_de_la_Satisfaccion_Laboral_del_Personal_de_Enfermeria_del_Hospital_General_de_Ticomán)

Gonzales, J. (2006). *Habilidades Directivas*. Málaga: Innovación y Cualificación SL. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&dq=Gonz%C3%A1lez++satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEof\\_h1qP0AhXPqpUCHcTyDJgQ6wF6BAgGEAE#v=onepage&q=Gonz%C3%A1lez%20%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&dq=Gonz%C3%A1lez++satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEof_h1qP0AhXPqpUCHcTyDJgQ6wF6BAgGEAE#v=onepage&q=Gonz%C3%A1lez%20%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false)

Guillen, J. (Abril de 2019). *Factores de riesgos ocupacionales asociados al síndrome de Burnout en el personal de salud en el distrito 01D02, Cuenca Sur*. Tesis Maestría, Ecuador. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/333993867\\_FACTORES\\_DE\\_RIESGO\\_OCUPACIONALES\\_ASOCIADOS\\_AL\\_SINDROME\\_DE\\_BURNOUT\\_EN\\_EL\\_PERSONAL\\_DE\\_SALUD\\_DEL\\_DISTRITO\\_01D02\\_CUENCA\\_SUR\\_2018](https://www.researchgate.net/publication/333993867_FACTORES_DE_RIESGO_OCUPACIONALES_ASOCIADOS_AL_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_EL_PERSONAL_DE_SALUD_DEL_DISTRITO_01D02_CUENCA_SUR_2018)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: MC Graw-Hill Interamericana. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.esup.edu.pe%2Fwp-

content%2Fuploads%2F2020%2F12%2F2.%2520Hernandez%2C%2520Fernandez%2520y%2520Baptista-  
Metodolog%25C3%25ADa%2520Investigacion%2520Cientifica%25206ta%25

López, R. (2015). *Factores de Riesgo y prevención del Burnout en Profesionales Sanitarios de Atención Primaria y de Urgencias*. Madrid: Cultiva Libros. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=55LqCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fases+del+burnout&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=fases%20del%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=55LqCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fases+del+burnout&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=fases%20del%20burnout&f=false)

Manrique, F., Herrera, M., y Mendez, Y. (Diciembre de 2019). Validez y Fiabilidad del Font Roja en Colombia. *Hacia la Promoción de la salud*, 24(2), 46-59. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fhpsal%2Fv24n2%2F0121-7577-hpsal-24-02-00046.pdf&clen=856335&chunk=true>

Marin, S., y Placencia, D. (Diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322157311\\_Motivacion\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_del\\_personal\\_de\\_una\\_organizacion\\_de\\_salud\\_del\\_sector\\_privado](https://www.researchgate.net/publication/322157311_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_del_personal_de_una_organizacion_de_salud_del_sector_privado)

Mateo, D. (2007). *Como gestionar y planificar un proyecto en la empresa. Técnicas y métodos para el éxito de un proyecto empresarial*. España: Ideas propias.

Miranda, V., Monzalba, G., y Hernández, B. (Junio de 2017). Burnout en el personal de Enfermería del primer nivel de atención de la Secretaría de salud. *Gaceta Hidalguense de Investigación en salud*, 5(2), 9-12. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/350709312\\_Burnout\\_en\\_el\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_del\\_primer\\_nivel\\_de\\_atencion\\_de\\_la\\_Secretaria\\_de\\_Salud](https://www.researchgate.net/publication/350709312_Burnout_en_el_personal_de_enfermeria_del_primer_nivel_de_atencion_de_la_Secretaria_de_Salud)

Moreno, A. (Abril de 2017). Líneas Estratégicas de Comunicación en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Humanas. *Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo*, 376- 383. Obtenido de [https://issuu.com/indtec/docs/revista\\_scientific\\_-\\_edici\\_\\_n\\_espec/388](https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici__n_espec/388)

Napione, E. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de Secundaria?* Madrid: Copyright. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GlsDrAw\\_kYIC&pg=PA61&dq=teorias+acerca+del+sindrome+de+burnout&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzrLT-cDzAhXPHLkGHXIKATYQ6wF6BAGGEAE#v=onepage&q=teorias%20acerca%20del%20sindrome%20de%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GlsDrAw_kYIC&pg=PA61&dq=teorias+acerca+del+sindrome+de+burnout&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzrLT-cDzAhXPHLkGHXIKATYQ6wF6BAGGEAE#v=onepage&q=teorias%20acerca%20del%20sindrome%20de%20burnout&f=false)

Nava, M., Brito, F., Contreras, A., y Patlán, J. (15 de Mayo de 2019). Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud en Baja California, México. *Investigación en la Educación Superior*, 1981-1986. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/333609709\\_ENTUSIASMO\\_Y\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_EN\\_PERSONAL\\_DE\\_SALUD\\_DE\\_BAJA\\_CALIFORNIA\\_MEXICO](https://www.researchgate.net/publication/333609709_ENTUSIASMO_Y_SATISFACCION_LABORAL_EN_PERSONAL_DE_SALUD_DE_BAJA_CALIFORNIA_MEXICO)

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., y Romero, E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5 ed.). Bogotá: Editorial de la U. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcorladancash.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F01%2FMetodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf&clen=20422221&chunk=true>

Olivares, V. (20 de Octubre de 2016). Cristina Maslach comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*(58), 1-12. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout/link/585318e108ae7d33e01ab552/download](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout/link/585318e108ae7d33e01ab552/download)

Organización Internacional de trabajo. (28 de Abril de 2016). *Estres en el trabajo, un reto colectivo*. Obtenido de <chrome->

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.ilo.org%2Fwcm5%2Fgroups%2Fpublic%2F---ed\_protect%2F---protrav%2F---safework%2Fdocuments%2Fpublication%2Fwcms\_466549.pdf&clen=626372&chunk=true

- Palomo, T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA91&dq=teorias+de+la+satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0h4-D\\_LLzAhVRJ7kGHeNkDDEQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=teorias%20de%20la%20satisfaccion%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA91&dq=teorias+de+la+satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0h4-D_LLzAhVRJ7kGHeNkDDEQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=teorias%20de%20la%20satisfaccion%20laboral&f=false)
- Peña, S. (Junio de 2016). *Síndrome de Burnout en personal sanitario de cuidados intensivos de A Coruña*. Tesis Maestría, España. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/303974478\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_personal\\_sanitario\\_de\\_cuidados\\_intensivos\\_de\\_A\\_Coruna](https://www.researchgate.net/publication/303974478_Sindrome_de_Burnout_en_personal_sanitario_de_cuidados_intensivos_de_A_Coruna)
- Remuzgo, D. (2017). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del centro de salud Huancapi- Ayacucho 2017*. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho.
- Rodriguez, E. (Julio de 2021). *Sobre carga laboral y síndrome de Burnout en trabajadores del centro de salud Simiatug. Guaranda, Ecuador*. Tesis Maestría, Ecuador. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/353982898\\_Sobrecarga\\_laboral\\_y\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_trabajadores\\_del\\_Centro\\_de\\_Salud\\_Simiatug\\_Guaranda\\_Ecuador\\_2020](https://www.researchgate.net/publication/353982898_Sobrecarga_laboral_y_sindrome_de_burnout_en_trabajadores_del_Centro_de_Salud_Simiatug_Guaranda_Ecuador_2020)
- Romaní, A., Ferrer, L., y Zuta, N. (05 de Julio de 2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330863274\\_Trabajo\\_en\\_equipo\\_y\\_s](https://www.researchgate.net/publication/330863274_Trabajo_en_equipo_y_s)

atisfaccion\_laboral\_en\_profesionales\_de\_Enfermeria\_del\_Hospital\_de\_Vent  
nilla

Sandoval, C., Sanhueza, L., Borjas, R., González, P., Odgers, C., y Najafzadeh-Tabrizi, S. (Diciembre de 2006). Síndrome de Burnout en el personal profesional del Hospital de Yumbel. *Cuadernos Médicos Sociales*, 46(4), 268-273. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/332103726\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_el\\_personal\\_profesional\\_del\\_Hospital\\_de\\_Yumbel](https://www.researchgate.net/publication/332103726_Sindrome_de_Burnout_en_el_personal_profesional_del_Hospital_de_Yumbel)

Solano, S. (18 de Agosto de 2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Cuidarte revista de salud programa de Enfermería UDES*, 53-62. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/270408360\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_en\\_Profesionales\\_de\\_Enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/270408360_Satisfaccion_Laboral_en_Profesionales_de_Enfermeria)

Solano, J., Parra, K., Hamon, C., y Arrazola, J. (Mayo de 2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de instituciones de salud. *Ingeniería, Desarrollo e innovación Vol 2*, 2(2), 1-9. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341732097\\_Prevalencia\\_del\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_en\\_trabajadores\\_de\\_instituciones\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/341732097_Prevalencia_del_sindrome_de_burnout_en_trabajadores_de_instituciones_de_salud)

Tapia, H., Ramirez, C., y Islas, E. (Octubre de 2009). Satisfacción laboral en las enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS. *Enfermería Universitaria*, 06(04), 21-25. Obtenido de <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/322>

Valdez, G. (2018). *Satisfacción laboral relacionada al síndrome de Burnout en el personal de la salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna- 2018*. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo, Tacna. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26578>

Vasquez, M., Gómez, C., Martínez, J., y Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud y Ciencia*(23), 325-

331. Obtenido de  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1667-89902019000100002](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1667-89902019000100002)

Vidal, V. (2019). *El Estrés Laboral, Análisis y Prevención* (Vol. 1). Zaragoza, España: Publicaciones Universidad de Zaragoza. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Vique, L., Betancur, N., Quiroz, E., y Castaño, J. (Diciembre de 2020). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Organizaciones Saludables una contribución desde la psicología y la comunicación*, 67-91. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/350625430\\_Inteligencia\\_emocional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_un\\_analisis\\_en\\_el\\_personal\\_de\\_enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/350625430_Inteligencia_emocional_y_satisfaccion_laboral_un_analisis_en_el_personal_de_enfermeria)

Wikipedia. (24 de Febrero de 2021). *Informe Belmont*. Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Informe\\_Belmont](https://es.wikipedia.org/wiki/Informe_Belmont)



# **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2019

Autora: Lucia Mercedes Durand Huacho

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>1. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?</p> <p>2. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?</p> <p>3. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>1. Determinar la relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre la satisfacción</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre la satisfacción laboral (factores extrínsecos) y el agotamiento emocional del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p><b>H2:</b> Existe relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos) y la despersonalización del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación entre la satisfacción laboral</p>	<b>Variable 1: Satisfacción laboral (Independiente)</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Factores extrínsecos	- Características extrínsecas de estatus - Monotonía laboral - Relación interpersonal con sus jefes - Relación interpersonal con los compañeros	Ítems 8, 15, 1, 21, 13, 19, 14	Ordinal	<p><b><u>Cuestionario Font Roja</u></b></p> <p>1= Muy de Acuerdo (MD)</p> <p>2= De Acuerdo (DA)</p> <p>3= Ni de acuerdo ni de (NDND) desacuerdo</p> <p>4= En desacuerdo (ED)</p> <p>5= Muy en desacuerdo (MED)</p> <p>Los niveles según rango:</p> <p>Bajo 24- 55</p> <p>Medio 56- 88</p> <p>Alto 89- 120</p>
			Factores intrínsecos	- Satisfacción por el trabajo - Tensión relacionada con el trabajo - Presión del trabajo - Competencia profesional - Promoción profesional	Ítems 7, 10, 11, 16, 2, 3, 4, 5, 6, 18, 20, 22, 23, 24, 9, 12, 17		
			<b>Variable 2: Síndrome de Burnout (Dependiente)</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>			
Agotamiento emocional	- Alcance de metas. - Porcentaje de tareas cumplidas.	Los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal	<p><b><u>Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)</u></b></p> <p>0=Nunca.</p>			

salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021?	laboral (factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.	(factores intrínsecos) y la realización personal del profesional de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021.	Despersonalización	- Relaciones interpersonales conflictivas. - Trato hostil al usuario Y compañeros de trabajo	Los Ítems 5, 10, 11, 15, 22		1=Pocas veces al año o menos. 2=Una vez al mes o menos. 3=Unas pocas veces al mes. 4=Una vez a la semana. 5=Pocas veces a la semana. 6=Todos los días.  Los niveles según rango:  Bajo 0- 43 Medio 44- 87 Alto 88- 132
			Realización Personal	- Grado de satisfacción personal y laboral del trabajador. - Estabilidad emocional y profesional	Los Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
<b>Metodología y diseño de la investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				
<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> No Experimenta  <b>Nivel:</b> Correlacional Transversal	<b>Población:</b> Participación de 70 colaboradores que pertenecen al personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional.  <b>Muestra:</b>  Muestra censal de 70 profesionales de la salud que sería el total del universo poblacional	<b>Variable 1: Satisfacción Laboral</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario Font Roja. <b>Autor:</b> Aranas y Mira <b>Año:</b> 1988 <b>Variable 2:</b> Síndrome de Burnout <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) <b>Autor:</b> Cristina Maslach <b>Año:</b> 1986	<b>Análisis Descriptivo</b> Hernández, <i>et al</i> (2020) afirman que los investigadores normalmente buscan primero relatar toda la información recolectada, para después realizar un análisis estadístico y poder así, relacionar las variables, se debe tener en cuenta aquí que este análisis no es indiscriminado, puesto que cada método usado esta por una razón precisa y por ende, con un motivo específico, por ello no hay la necesidad de realizar análisis que no aporten a la investigación.  <b>Análisis Inferencial</b> Al llegar a esta lado de la investigación se iniciará contrastar las hipótesis del estudio que fueron propuestas, para ello entonces se hará uso de la estadística inferencial la cual podemos decir que es aquella que brinda ayuda al investigador para que pueda hallar la significatividad de los resultados es decir, nos permitirá extender y desglosar los resultados del análisis inferencial de una muestra hacia toda una población; por lo que a diferencia de la estadística descriptiva la cual logra sustraer los datos de una muestra pero no puede inferir a la población, entonces la esta este tipo de estadística sí lo logra, por su puesto haciendo uso de procedimiento estadísticos/matemáticos. Ñaupas et al. (2018)				

## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional lima 2021			
VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1</b> <b>Satisfacción</b> <b>laboral</b>	<p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Gonzales, (2006) afirma que la satisfacción laboral es la suma de una serie de actitudes que demuestra el individuo cuando se le asigna alguna labor dentro de la institución. A lo largo de su desempeño dichas conductas se van reafirmando según las características del puesto que desempeñe en el trabajo y como está considerada dicho trabajo por la persona.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>La satisfacción laboral en los colaboradores de salud está dado en el balance final que se da entre el papel que cada colaborador debe realizar y el papel que al final logra desempeñar, El <b>cuestionario de Font Roja</b> servirá para obtener la información necesaria acerca de la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia, tomando en cuenta dos dimensiones: <b>Factores extrínsecos</b> (satisfacción por el trabajo, monotonía laboral, relación con sus superiores y compañeros), <b>factores intrínsecos</b> (presión del trabajo, competencia profesional y promoción profesional).</p>	<p><b>Factores extrínsecos</b></p> <p>Campoy (2007) refiere que estos factores definitivamente <b>no contribuyen a la motivación</b> de los trabajadores, pero afirma que de no existir éstos conllevaría a un estado de insatisfacción de los empleados. Por lo tanto, los factores extrínsecos son aquellas condiciones que se requiere para que se puede <b>sostener un buen nivel de satisfacción en el puesto de trabajo</b>, estos factores son la monotonía laboral, la satisfacción por el trabajo y la relación con sus jefes y sus compañeros, cuando en el trabajo diario estos factores no son positivos definitivo el trabajador se encontrará insatisfecho.</p>	<p>Características extrínsecas de estatus</p> <hr/> <p>Monotonía laboral</p> <hr/> <p>Relación interpersonal con sus jefes</p> <hr/> <p>Relación interpersonal con los compañeros</p>
		<p><b>Factores intrínsecos</b></p> <p>Estos factores están vinculados <b>directamente con la satisfacción en el puesto</b> que ostenta y con la labor de las tareas que desempeña. Es por ello que los factores intrínsecos están bajo el manejo de la persona, pues está relacionado con lo que él hace, dichos factores conjugan los sentimientos que se relacionan con el desarrollo individual, el crecimiento personal, la autorrealización y el ser responsable. Acosta (2011)</p>	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <hr/> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <hr/> <p>Presión del trabajo</p> <hr/> <p>Competencia profesional</p> <hr/> <p>Promoción profesional</p>

**Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Emergencia de la Clínica Internacional lima 2021**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Variable 2</b> <b>Síndrome de Burnout</b></p>	<p><b>Conceptual</b> Maicon, (2014) Define al síndrome de Burnout como un conjunto de situaciones que mantiene al ser humano en un <b>constante estrés y por ende, lo predispone a padecerlo</b>. Todas estas situaciones incomodas que se presentan están relacionadas al ambiente laboral principalmente, puesto que la dinámica interactiva que tiene la persona con todo su entorno inmediato laboral es el punto de partida para que aparezca éste síndrome</p> <p><b>Operacional</b> Esta variable será evaluada a través del cuestionario de <b>Maslach Burnout Inventory (MBI)</b>, formulario que fue elaborado para los profesionales de salud el cual presenta una escala de valores que logran medir que tanto se encuentra afectado el colaborador, y se está debidamente sustentado en relación a las dimensiones que a continuación se presenta.</p>	<p><b>Agotamiento emocional</b> López, (2015) afirma que el agotamiento emocional consiste en la <b>carencia de vitalidad o energía, unido a un sentimiento muy marcado de frustración</b>. Este síntoma se pone en evidencia continua en varias situaciones del día y se refleja con frases como, “me siento cansado”, “siento que ya no puedo más” o “estoy al límite”.</p>	<p>Alcance de metas.</p>
		<p><b>Despersonalización</b> López (2015) ésta se caracteriza por la <b>carencia de sensibilidad emocional</b>, la cual es manifestado por la persona en todo su entorno laboral, esto se verá reflejado a través de <b>actitudes negativas</b>, ante aquellos pacientes a los que el personal de salud debe atender día a día, muchas veces ese trato despersonalizado hacia los usuarios externos y a sus familiares erradica la mayor fuente de satisfacción de las profesionales.</p>	<p>Porcentaje de tareas cumplidas.</p> <p>Relaciones interpersonales conflictivas.</p>
		<p><b>Realización personal</b> López, (2015) refiere que la realización personal tiene una característica principal, y es la <b>tendencia a autoevaluarse de modo negativo</b>. Este <b>sentimiento de infelicidad consigo mismo y con su desenvolvimiento profesional</b> hace que se sienta incapaz de alcanzar las metas que a lo largo de la vida nos trazamos, logrando que el individuo se sienta mal.</p>	<p>Trato hostil al usuario Y compañeros de trabajo</p>
			<p>Grado de satisfacción personal y laboral del trabajador. Estabilidad emocional y profesional</p>

## Anexo 3: INSTRUMENTO

### INTRODUCCIÓN

Estimado (a) participante:

Mi nombre es Lucia Durand Huacho, estudiante de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo. Estoy realizando una investigación que tiene por objetivo “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del profesional de salud en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional”. Por lo que le solicito su participación respondiendo a cada una de las proposiciones formuladas. El presente cuestionario es Anónimo. Por lo tanto, No se divulgará sus datos personales. Desde ya agradecemos su gentil participación.

### INSTRUCCIONES

A continuación se le presentará dos cuestionarios, ambos con una serie de enunciados e instrucciones respectivas, para la cual se le solicita lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa (X), según Ud. crea conveniente. Cabe resaltar, que en ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas; lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

### DATOS GENERALES:

Edad		Tiempo de Servicio	
23 a 35	<input type="checkbox"/>	6-11 meses	<input type="checkbox"/>
36 a 45	<input type="checkbox"/>	1-5 años	<input type="checkbox"/>
46 a 60	<input type="checkbox"/>	6-11 años	<input type="checkbox"/>
		>11 años	<input type="checkbox"/>
Sexo		Cargo que desempeña	
Masculino	<input type="checkbox"/>	Lic. Enfermería	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	Tec. Enfermería	<input type="checkbox"/>

## CUESTIONARIO DE FONT ROJA

### SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrará una serie de situaciones que pueden ocurrir de forma habitual en su trabajo. Marque con una X, la alternativa que Ud. considere conveniente

N°	Enunciado	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.					
2	La remuneración es adecuada.					
3	Mi trabajo no varía resulta aburrido.					
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.					
5	La relación con mis jefes es cordial.					
6	Se lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.					
7	La relación con mis compañeros es cordial.					
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho					
9	Tengo interés por las cosas que realizo.					
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.					
11	Ocupo el puesto que merezco.					
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.					
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.					
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.					

15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.					
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.					
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.					
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.					
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.					
21	El ser competitivo me causa estrés o tensión.					
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.					
23	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.					
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.					



## CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

### SÍNDROME DE BURNOUT

Señale la respuesta que Ud. considere adecuada, sobre la frecuencia que siente los siguientes enunciados:

0=Nunca.

1=Pocas veces al año o menos.

2=Una vez al mes o menos.

3=Unas pocas veces al mes.

4=Una vez a la semana.

5=Pocas veces a la semana.

6=Todos los días.

N°	Enunciado	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Escala		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							

<b>9</b>	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales.							
<b>10</b>	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos.							
<b>11</b>	Siento que me he hecho más insensible con la gente.							
<b>12</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
<b>13</b>	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
<b>14</b>	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							
<b>15</b>	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
<b>16</b>	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
<b>17</b>	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.							
<b>18</b>	Me siento proactiva en mi trabajo.							
<b>19</b>	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes.							
<b>20</b>	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
<b>21</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
<b>22</b>	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas.							

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO FONT ROJA

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>														
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.				X				X					X
2	La remuneración es adecuada				X				X					X
3	Mi trabajo no varía resulta aburrido.				X				X					X
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X					X
5	La relación con mis jefes es cordial.				X				X					X
6	Sé lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.				X				X					X
7	La relación con mis compañeros es cordial.				X				X					X
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>														
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X					X
9	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X					X
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.				X				X					X
11	Ocupo el puesto que merezco.				X				X					X
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X					X
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.				X				X					X
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X					X
15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.				X				X					X
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X					X
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.				X				X					X
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.				X				X					X
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.				X				X					X
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.				X				X					X
21	El ser competitivo con mis compañeros me causa estrés o tensión.				X				X					X
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X					X
23	Oblengo reconocimiento por mi trabajo.				X				X					X
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X					X

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): El documento tiene suficiencia para su aplicación
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Menchola Vásquez Walter Ricardo
- **DNI:** 10491127
- **Especialidad del validador:** Médico Cirujano, Médico Internista; Mg. Gestión y Políticas Públicas; Mg. Administración y Negocios

27 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO MASLA SH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>														
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X				X				X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.				X				X				X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				X				X				X	
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.				X				X				X	
6	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	
9	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales				X				X				X	
<b>DESPERSONALIZACION</b>														
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos				X				X				X	
11	Siento que me he hecho más insensible con la gente.				X				X				X	
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				X				X				X	
<b>REALIZACION PERSONAL</b>														
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.				X				X				X	
18	Me siento proactiva en mi trabajo.				X				X				X	
19	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes				X				X				X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X				X				X	
22	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas				X				X				X	

- **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El documento tiene suficiencia para su aplicación
- **Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Menchola Vásquez Walter Ricardo
- **DNI:** 10491127
- **Especialidad del validador:**

27 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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


 Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO FONT ROJA**

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>														
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.				X				X				X	
2	La remuneración es adecuada				X				X				X	
3	Mi trabajo no varía resulta aburrido.				X				X				X	
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X				X	
5	La relación con mis jefes es cordial.				X				X				X	
6	Sé lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.				X				X				X	
7	La relación con mis compañeros es cordial.				X				X				X	
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>														
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				X	
9	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.				X				X				X	
11	Ocupo el puesto que merezco.				X				X				X	
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.				X				X				X	
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	
15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.				X				X				X	
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.				X				X				X	
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.				X				X				X	
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.				X				X				X	
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.				X				X				X	
21	El ser competitivo con mis compañeros me causa estrés o tensión.				X				X				X	
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
23	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.				X				X				X	
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X				X	

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): Los instrumentos reúnen los requisitos en la elaboración de los ítems, guardando relación con las variables de estudio
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Diestra Cueva Elizabeth Teresa
- **DNI:** 09050280
- **Especialidad del validador:** Dra. En Educación

25 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Firma del Experto

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO MASLA SH BURNOUT INVENTORY (MBI)

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>														
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X				X				X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.				X				X				X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				X				X				X	
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.				X				X				X	
6	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	
9	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales				X				X				X	
<b>DESPERSONALIZACION</b>														
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos				X				X				X	
11	Siento que me he hecho más insensible con la gente.				X				X				X	
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				X				X				X	
<b>REALIZACION PERSONAL</b>														
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.				X				X				X	
18	Me siento proactiva en mi trabajo.				X				X				X	
19	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes				X				X				X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X				X				X	
22	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas				X				X				X	

- **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los instrumentos reúnen los requisitos en la elaboración de los ítems, guardando relación con las variables de estudio
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Diestra Cueva Elizabeth Teresa
- **DNI:** 09050280
- **Especialidad del validador:** Dra. En Educación

25 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, coherente y directo

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

  
 Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO FONT ROJA**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>														
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.				X				X				X	
2	La remuneración es adecuada				X				X				X	
3	Mi trabajo no varia resulta aburrido.				X				X				X	
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X				X	
5	La relación con mis jefes es cordial.				X				X				X	
6	Sé lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.				X				X				X	
7	La relación con mis compañeros es cordial.				X				X				X	
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>														
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				X	
9	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.				X				X				X	
11	Ocupo el puesto que merezco.				X				X				X	
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.				X				X				X	
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	
15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.				X				X				X	
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.				X				X				X	
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.				X				X				X	
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.				X				X				X	
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.				X				X				X	
21	El ser competitivo con mis compañeros me causa estrés o tensión.				X				X				X	
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
23	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.				X				X				X	
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X				X	

- **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia
- **Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Manrique Chicoma, Hugo Alejandro
- **DNI:** 07570254
- **Especialidad del validador:** Docente temático de la escuela de Posgrado UCV

25 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, coherente y directo

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



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO MASLASH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

N°	DIMENSIONE SITEM S	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIA S
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>														
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X				X				X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.				X				X				X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				X				X				X	
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.				X				X				X	
6	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	
9	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales				X				X				X	
<b>DESPERSONALIZACION</b>														
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos				X				X				X	
11	Siento que me he hecho más insensible con la gente.				X				X				X	
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				X				X				X	
<b>REALIZACION PERSONAL</b>														
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.				X				X				X	
18	Me siento proactiva en mi trabajo.				X				X				X	
19	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes				X				X				X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X				X				X	
22	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas				X				X				X	

• Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

• Apellidos y nombres del juez validador: Manrique Chicoma, Hugo Alejandro

• DNI: 07570254

• Especialidad del validador: Docente temático de la escuela de Posgrado UCV

25 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, usado y directo

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



Firma del Experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO FONT ROJA**

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>														
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.				X				X					X
2	La remuneración es adecuada				X				X					X
3	Mi trabajo no varia resulta aburrido.				X				X					X
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X					X
5	La relación con mis jefes es cordial.				X				X					X
6	Sé lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.				X				X					X
7	La relación con mis compañeros es cordial.				X				X					X
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>														
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X					X
9	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X					X
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.				X				X					X
11	Ocupo el puesto que merezco.				X				X					X
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X					X
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.				X				X					X
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X					X
15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.				X				X					X
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X					X
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.				X				X					X
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.				X				X					X
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.				X				X					X
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.				X				X					X
21	El ser competitivo con mis compañeros me causa estrés o tensión.				X				X					X
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X					X
23	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.				X				X					X
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X					X

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
- Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]
- Apellidos y nombres del juez validador: Rebaza Iparraguirre Henry Alfonso
- DNI: 17850885
- Especialidad del validador: Salud Pública

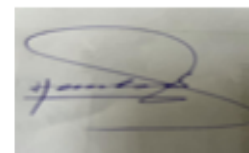
01 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO MASLA SH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>														
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X				X				X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.				X				X				X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X				X	
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				X				X				X	
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.				X				X				X	
6	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X				X	
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X				X	
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X				X	
9	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales				X				X				X	
<b>DESPERSONALIZACION</b>														
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos				X				X				X	
11	Siento que me he hecho más insensible con la gente.				X				X				X	
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X				X	
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				X				X				X	
<b>REALIZACION PERSONAL</b>														
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X				X	
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X				X	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.				X				X				X	
18	Me siento proactiva en mi trabajo.				X				X				X	
19	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes				X				X				X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes				X				X				X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X				X				X	
22	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas				X				X				X	

• Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rebaza Iparraguirre Henry Alfonso

• DNI: 17850865

• Especialidad del validador: Salud Pública

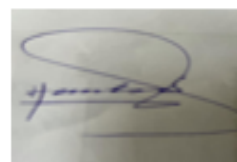
01 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, coeso y directo

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



Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO FONT ROJA**

N°	DIMENSIONES	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>														
1	Tengo independencia para organizar mi trabajo.				X				X				X	
2	La remuneración es adecuada				X				X				X	
3	Mi trabajo no varia resulta aburrido.				X				X				X	
4	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X				X	
5	La relación con mis jefes es cordial.				X				X				X	
6	Sé lo que los demás esperan de mí, en mi trabajo.				X				X				X	
7	La relación con mis compañeros es cordial.				X				X				X	
<b>FACTORES INTRINSECOS</b>														
8	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				X	
9	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
10	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.				X				X				X	
11	Ocupo el puesto que merezco.				X				X				X	
12	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
13	Al final de la jornada me siento extremadamente cansado.				X				X				X	
14	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	
15	En el trabajo diario me tengo que esforzar más de lo requerido.				X				X				X	
16	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
17	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.				X				X				X	
18	Creo que mi trabajo es excesivo para el tiempo que me asignan.				X				X				X	
19	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.				X				X				X	
20	No me asignan suficientes recursos para hacer mi trabajo.				X				X				X	
21	El ser competitivo con mis compañeros me causa estrés o tensión.				X				X				X	
22	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
23	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.				X				X				X	
24	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X				X	

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
- **Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Cueva Sánchez Oriando Vladimiro
- **DNI:** 17822635
- **Especialidad del validador:** Mg. Administración estratégica de Empresas

28 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico temático.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.

  
**Oriando Cueva Sánchez**  
 docente  
 Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESIONARIO MASSLASH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Nº	DIMENSIONE(S)/ITEM(S)	PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIA(S)
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>														
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X				X					X
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desmotivado.				X				X					X
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				X				X					X
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				X				X					X
5	Siento que mi trabajo me está consumiendo emocionalmente.				X				X					X
6	Me siento frustrado en mi trabajo.				X				X					X
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X				X					X
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				X				X					X
9	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades emocionales.				X				X					X
<b>DESPERSONALIZACION</b>														
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X					X
11	Siento que me he hecho más insensible con la gente.				X				X					X
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X					X
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				X				X					X
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				X				X					X
<b>REALIZACION PERSONAL</b>														
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				X				X					X
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X				X					X
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi Trabajo.				X				X					X
18	Me siento proactiva en mi trabajo.				X				X					X
19	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis pacientes.				X				X					X
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.				X				X					X
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				X				X					X
22	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cognitivas.				X				X					X

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]
- **Apellidos y nombres del juez validador:** Cueva Sánchez Orlando Vladimiro
- **DNI:** 17822635
- **Especialidad del validador:** Mg. Administración estratégica de Empresas

28 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


 Orlando Cueva Sánchez  
 docente  
 Firma del Experto

## Anexo 5 V DE AIKEN INSTRUMENTO V1 SATISFACCIÓN LABORAL

<b>Max</b>	4
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

**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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	J4	J5	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido



## V DE AIKEN INSTRUMENTO V2 SINDROME DE BURNOUT

<b>Max</b>	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	<b>V = V de Aiken</b>
<b>Min</b>	1		□ = Promedio de calificación de jueces
<b>K</b>	3		k = Rango de calificaciones (Max-Min) l = calificación más baja posible

**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

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	J4	J5	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido



ITEM 11	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	1.00	Valido

## Anexo 6 CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO FONT ROJA

Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	SUMA X SUJETO
3	4	2	2	3	3	2	1	4	3	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	72
2	3	2	2	3	5	3	2	1	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	84
1	4	5	1	2	5	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	93
2	4	4	2	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	4	5	5	5	4	81
2	1	4	2	3	3	2	1	1	5	3	4	4	1	2	3	3	4	3	2	2	4	3	64
0.5	1.7	1.8	0.2	0.2	1	0.5	0.8	1.7	1	0.7	0.5	1.2	2.3	1.3	1.2	1.7	0.7	0.7	1.3	1.7	0.7	0.7	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

ALFA	0.83
K	10
K-1	9
SUMATORIA VI	24.9
SUMATORIA VT	99.8

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	4	5	6	3	0	1	0	1	0	0	0	6	4	1	0	1	1	1	1	2	0	1	38
Sujeto 2	1	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Sujeto 3	0	0	0	0	0	1	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	17
Sujeto 4	2	0	1	1	0	4	4	3	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	22
Sujeto 5	3	3	5	0	2	6	3	5	0	0	2	1	1	4	2	3	4	0	1	3	5	3	56
VARIANZAS	2.5	5.3	8.3	4.7	0.8	6.3	3.8	4.7	7.2	3	0.8	6.2	3	3.3	0.8	1.7	3	6.8	0.3	2	4.7	1.7	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

ALFA	0.81
K	10
K-1	9
SUMATORIA V <sub>i</sub>	80.9
SUMATORIA V <sub>t</sub>	236.4