



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los  
trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho,  
2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Bedoya Fabián, Yhoel Bradly

Br. Barrientos Taquiri, Roly Paúl

ASESOR

Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2018

**PAGINA DEL JURADO**



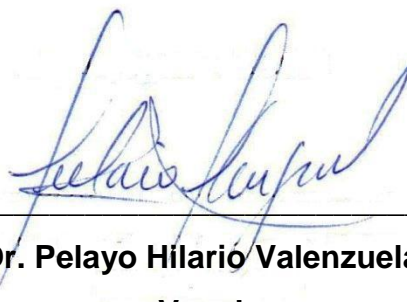
---

**Dr. Dionicio Godofredo González González**  
**Presidente**



---

**Dr. Mario Jaime Andia**  
**Secretario**



---

**Dr. Pelayo Hilarion Valenzuela**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por el apoyo y comprensión mostrados durante todo este tiempo. Sin su ayuda este paso no lo hubiera podido dar.

Yhoel

## **DEDICATORIA**

A mi madre Celina, por su ternura y apoyo incondicional, que es mi fortaleza en cada paso que doy.

Roly

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría. A mis compañeros de aula quienes siempre mostraron su apoyo y colaboración para el logro de esta meta. A los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho, por su incansable labor buscando el bienestar de la salud de toda la región. A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para que esta investigación se lleve a cabo. A los que con sus palabras me dieron la fuerza suficiente para concluir esta obra. A mi familia que me ayudo y apoyo durante todo este tiempo de estudio e investigación. A todos muchas gracias por su valiosa colaboración.

Los autores

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**


Yo, Yhoel Bradly BEDOYA FABIAN, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 45956966, con la tesis titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho, 2018”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto del 2018



---

Br. Yhoel Bradly BEDOYA FABIAN

DNI N° 45956966

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Roly Paúl BARRIENTOS TAQUIRI, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 70230792, con la tesis titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho, 2018”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, agosto del 2018



---

Br. Roly Paúl BARRIENTOS TAQUIRI

DNI N° 70230792

## **PRESENTACION**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de magister en Gestión Pública, se presenta la tesis titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho, 2018”

La investigación tiene como objetivo en determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

Está dividida en siete partes. En el primero se expone como introducción: los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y los objetivos. El segundo contiene el marco metodológico: el trabajo de campo y el proceso de contrastación de hipótesis, las variables de estudio, metodología, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el tercero se desarrolla la interpretación de los resultados que comprende la descripción. El cuarto corresponde a la discusión de la investigación. Quinto las conclusiones. En el sexto las recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas.

Los autores

## **INDICE**

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
II. METODO	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Operacionalización de variables	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSION	51
V. CONCLUSIONES	52



VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	55
VIII. ANEXOS	58
ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE MASLACH BURNOUT INVENTORY	58
ANEXO N° 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	60
ESCALA DE OPINIONES SL-SPC	60
ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE SINDROME DE BURNOUT	62
ANEXO 04: MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO	65
ANEXO 05: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO 06: MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO	68
ANEXO 07: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS	70
ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
ANEXO 09: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITA LA REALIZACION DEL ESTUDIO	77

## RESUMEN

Es vital para una institución de administración Pública como la Dirección Regional de Salud Ayacucho, asegurar que los trabajadores de esta entidad no presenten síntomas del síndrome de burnout, es así que se realizó ésta investigación no experimental, de manera descriptiva correlacional que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores que fueron elegidos mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada fue la aplicación de la encuesta estructura *Maslach Burnout Inventory* y la escala de *satisfacción sl-spc* validado mediante un muestreo piloto con el 30% de la muestra con un alfa de cronbach de 0.902 y 0.788 respectivamente. Los principales resultados de la presente investigación en la DIRESA fueron que el 81,1% (137) percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15.4% (26) percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout, asimismo, el 52,7% (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, estrés laboral.

## **ABSTRACT**

It is vital for a public administration institution such as the Ayacucho Regional Health Directorate to ensure that the workers of this entity do not present symptoms of burnout syndrome, so this non-experimental investigation was carried out, in a descriptive correlational manner that aimed to determine the relationship between the burnout syndrome and job satisfaction in the workers of the regional health directorate Ayacucho 2018. The study population was made up of workers who were chosen through the simple random probabilistic sampling type. The technique used was the application of the Maslach Burnout Inventory structure survey and the sl-spc satisfaction scale validated by a pilot sample with 30% of the sample with a cronbach alpha of 0.902 and 0.788 respectively. The main results of the present investigation in the DIRESA were that 81.1% (137) perceived a low level of burnout syndrome, 15.4% (26) perceived a medium level of burnout syndrome, and 3.6% they perceived a high level of burnout syndrome, also, 52.7% (89) felt a satisfied level of job satisfaction, 38.5% (65) felt an average level of job satisfaction, 5.3% (9) feel a very unsatisfied level of job satisfaction, and 3.6% (6) feel an unsatisfied level in their job satisfaction.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, work stress

## I. INTRODUCCION

El presente trabajo expone una realidad que tiene un impacto negativo en nuestra sociedad porque afecta a un grupo de profesionales cuya labor está ligada a la atención del usuario y población, cuya responsabilidad tiene que ver con el bienestar de la región Ayacucho. En la actualidad, las personas se ven expuestas a diversas demandas de trabajo que implican nuevos retos para los profesionales que día a día realizan su trabajo, debiendo adaptarse a las condiciones y exigencias que les depara el sistema laboral para cumplir ciertos objetivos y proponer soluciones frente a situaciones adversas que se les pueda presentar. De lo contrario, los profesionales no estarán a la medida de las necesidades del mercado y muchas no tendrán la capacidad suficiente de lidiar con el estrés laboral y afectando su satisfacción laboral, y muchas veces provocándoles consecuencias a nivel físico y psicológico.

*Para Botero, Zapata y Romero (2008), “El síndrome de Burnout en un principio, fue considerado exclusivo a profesiones dirigidas a servicios sociales, en los que se trabaja en contacto directo con personas. Sin embargo, en la actualidad se considera que éste síndrome puede ocurrir en cualquier profesión, aunque sigue siendo un problema particular de las labores que exigen dar ayuda emocional, entre ellas; la enfermería, el trabajo social, el cuidado de niños, la docencia, entre otros” (Gallosó, et al. 2016 p. 137).*

Dentro del sector público podemos observar que los profesionales más afectados por el estrés laboral o conocido también como síndrome de burnout, se encuentran los que tienen relación directa con el servicio, en cierta medida los profesionales que se dedican al campo de la salud son los más afectados y son una población de riesgo ya que estos se enfrentan a diario con la situación de salud de toda la población lidiando con la falta de recursos para solucionar los problemas que aquejan a la sociedad, en este caso los trabajadores de la DIRESA Ayacucho como órgano principal por velar el bienestar de la población se enfrentan a ciertos estresores que causan el síndrome de burnout.

Para Arnedo & Castillo (2008) la *“satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un empleado hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares, relacionado con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales la efectúa”* (p.29). Asimismo, puede decirse que la situación actual del sector público apunta al aumento de las exigencias en el trabajo, donde se puede ver que la satisfacción laboral está íntimamente ligada al síndrome de burnout como una respuesta emocional hacia el desarrollo del trabajo o alguna actividad laboral dentro de una institución y se trata de un estado psicológico y emocional resultado de las experiencias laborales de las personas. Por lo tanto, es importante que las instituciones públicas se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado, de tal forma que se tenga un buen desarrollo en la labor que realizan. En síntesis, se dice que el síndrome de burnout es aplicable a diferentes tipos de profesionales desde funcionarios hasta empleados ya que estos se ven expuestos a situaciones de estrés laboral por el esfuerzo de adaptarse y responder eficazmente a las exigencias y presiones laborales, afectando directamente en su satisfacción laboral ya que esta se considera como una evaluación emocional

Según Vallenas, F. (2015) *“en el proceso de la satisfacción laboral, existe una relación entre lo cognitivo y afectivo, es decir, primero se daría un procesamiento de la información y luego una respuesta afectiva”* (p. 27).

*Asimismo, para Chiavenato (como se citó en Alfaro, Leyton et al, 2012, p. 2) “las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo”.*

Por otro lado, la satisfacción o insatisfacción se desarrolla en medida que un trabajador obtiene mayor información sobre su centro de trabajo porque las necesidades de un empleado se van evidenciando día a día conforme va adaptándose a su labor, del mismo modo los administradores deben prestar cierta atención a los cambios emocionales y psicológicos de sus trabajadores de aquí que un trabajador satisfecho será más productivo.

### **1.1. Realidad problemática**

La globalización caracterizada por la competencia las personas sufren de múltiples enfermedades, entre las resaltante tenemos al estrés y es un factor determinante para la conducta humana. El estrés es causado por exceso de demanda del entorno sobre la capacidad del individuo, es decir hay una presión externa ya sea familiar, laboral o sentimental. Está relacionada con la que se espera de nosotros tenemos una presión del jefe, de los padres, del novio la novia, en la escuela y/o universidad presión para cumplir los trabajos de área en todos los cursos y una exigencia para responder a esa presión genera estrés. En definitiva, este mal que nos aqueja está relacionado con la acción y conducta.

Nuestra época es una de muchos cambios en la que cada año pasa más rápido que el otro. Un estudio de la historia nos muestra y nos explica que hay una aceleración de los tiempos: antes las personas Vivian más, antes el tiempo duraba más, antes las cosas cambiaban menos, duraban dos o tres o más años, tenían una base de estabilidad; ahora de un año a otro han cambiado todas las cosas. El estrés se ha convertido hoy en día en la variable independiente que manipula nuestras conductas y muchos de nuestros actos negativos es causando en gran medida por el estrés

En la dirección regional de salud. Ayacucho es el órgano rector de las políticas y planes nacionales y regionales en salud que cumple el rol de autoridad sanitaria en el ámbito del Gobierno Regional de Ayacucho. Actualmente, la Región Ayacucho cuenta con 01 Hospital Regional, 07 Hospitales de Apoyo, 07 Redes de Salud, 47 Micro Redes, 59 Centros de Salud, 319 Puestos de Salud, haciendo un total de 387 Establecimientos de Salud, para atender eficiente y eficazmente a una población de 846,063 habitantes, garantizando el acceso de servicios de calidad y contribuyendo de esta manera al desarrollo humano. La presente condición laboral que afrontan muchos trabajadores genera deterioro físico y mental, afectando su labor y relación familiar lo que en muchos casos conlleva a investigar mejores escenarios laborales.

El estrés forma parte de la vida cotidiana de cada ser humano, llegando al punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra actual civilización, afectando a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva (Aceves, 2006).

En la actualidad los niveles del estrés han llegado a niveles tan altos que afectan a los trabajadores, tanto en su rendimiento laboral y entorno, el estrés apunta a una

situación particular en cambio el burnout está asociado a situaciones de trabajo y eso marca la diferencia porque muchas veces cuando se deja de rendir en el trabajo lo asumimos que es estrés, puede ser un problema personal o familiar y no nos hacemos cargo de que esto es evidentemente y tiene que ver con la situación laboral, con las relaciones de trabajo, el rendimiento inclusive el mismo entorno de trabajo, evidentemente el burnout afecta en la salud personal, bienestar colectivo y social.

Así mismo, la satisfacción en el trabajo ha sido considerada como un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores (Salessi, 2016), lograr la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución es un tema que preocupa a la mayoría de los directivos actualmente. Cada vez es más importante saber diferenciar las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada trabajador puede afectar involuntariamente a deteriorar los resultados que se esperan de un trabajador en una empresa o institución, asimismo, puede influir en la calidad de sus productos y servicios bajando los niveles de productividad y calidad.

Para Hannoun, 2017 “Es necesidad preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar vida familiar y laboral”. El logro de la satisfacción laboral conlleva en ciertamente a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

Algunos autores indican que, un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma (Silla, 2001).

La aparición del estrés laboral está estrechamente ligada a las circunstancias laborales en que se desarrolla un trabajador, tal es el hecho de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho que están sometidos a una escala de estresores que progresivamente los van desgastando física y psicológicamente limitando la satisfacción laboral.

Es motivo de esta investigación que permitirá comprobar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud y su relación con la satisfacción con el trabajo.

## 1.2. Trabajos previos

Realizando una revisión de investigaciones realizadas se evidencio que existen muchas investigaciones en la aplicación del síndrome de burnout y satisfacción laboral, actualmente estas variables se relacionan directamente con mejores resultados en la productividad de los trabajadores en su labor diario, motivo por el cual los directivos y encargados de recursos humanos deben poner énfasis en mejorar las condiciones de trabajo. A continuación, se mencionan algunas investigaciones que tratan sobre estos temas a nivel nacional, nacional y local.

Beltrán, Vargas y Sarmiento (Colombia, 2016) en su investigación titulada “El síndrome de agotamiento profesional (sap) y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia”, investigación de cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el agotamiento profesional de los docentes de las instituciones públicas. Llegando a los resultados: que las relaciones entre las escalas de ambos instrumentos muestran significancia. Sin embargo, dimensiones de Despersonalización y Agotamiento Emocional, presentan un bajo índice de correlación, Además, se encontró que los docentes presentaron una puntuación en el MBI de (10,9) en las escalas Agotamiento Emocional y (4.23) en la escala de Despersonalización con una valoración Baja, estando por debajo de la media. Por otro lado, en la escala Realización Personal (37.72) se observa una puntuación alta, por encima de la media.

Portero y Vaquero (España, 2015) en la investigación titulada “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario”, teniendo como objetivo: Evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de los profesionales y estudiar la relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral. Teniendo como resultados: la media de estrés laboral fue de  $44.23 \pm 12.97$  puntos y sus valores oscilaron entre 13 y 76 puntos. Con respecto al agotamiento emocional la puntuación fue de 0 a 49, las puntuaciones de la despersonalización oscilaron entre 0 y 25; y en el caso de la realización personal entre 10 y 48 puntos. Para la satisfacción media la puntuación fue de 51 a 85. Llegando a la conclusión: Los niveles de estrés y satisfacción laboral de los profesionales son medios. El nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la



realización personal. Los factores relacionados con las dimensiones del desgaste profesional están representados por: el nivel de estrés laboral.

Marrero (España, 2017) en su investigación titulada “Estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los empleados de la administración pública canaria”. El objetivo general de este trabajo es estudiar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de empleados de la administración pública. Llegando a los resultados: que existe una relación inversa y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre estrés y satisfacción laboral, es decir, que cuanto mayor sea la satisfacción laboral menor será el estrés, Del mismo modo, se procedió a analizar la relación entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral. Como en el caso anterior todas las dimensiones se relacionan significativa y negativamente con la variable satisfacción. Destaca la alta significación ( $\text{sig} < 0,01$ ) de los factores: satisfacción intrínseca y satisfacción con la supervisión, frente a los demás factores con  $\text{sig} < 0,05$ .

Vásquez (Lima, 2016) en su tesis titulada “Estresores laborales y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto Nacional Materno Perinatal”, donde el objetivo fue determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el año 2016. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación muy débil e inversa pero significativa entre los estresores laborales intrínsecos con la satisfacción labora intrínseca y extrínseca siendo los Rho de Spearman =  $-0,237$  y  $-0,314$  respectivamente. Por otro lado, los estresores laborales extrínsecos también tienen una relación muy débil e inversa con la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, pero en este caso la relación no es significativa al tener un  $p = 0,565$  y  $0,257$ .

Tinoco (Lima, 2014) en su tesis titulada “influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013”, cuyo objetivo fue Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Teniendo como resultados que el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de

docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal.

Álvarez (Lima, 2007) en su tesis titulada “Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana”, cuyo objetivo fue Identificar la relación entre la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Y se utilizó un diseño de tipo transeccional correlacional y comparativo. Donde los resultados fueron: En relación a la primera hipótesis “Las fuentes de presión laboral y satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana”, se encuentra que las variables satisfacción laboral y fuentes de presión laboral están relacionados inversamente. Esto significa que a mayor presión laboral menor satisfacción laboral.

Ledesma (Ayacucho, 2014) en su tesis titulada “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de san Juan Bautista-Ayacucho, 2014”, donde se estableció el objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho. Teniendo como resultados: el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Síndrome de burnout**

Conocido como el síndrome del trabajador desgastado o síndrome de quemarse en el trabajo o lo que tenga que ver con un trabajador agotado mentalmente, de acuerdo a Forbes (2011), “el síndrome de burnout, o síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como

manifestación a presiones prolongadas que un individuo sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales interconectados con el trabajo”.

Descrito por Freudenberg en los años 70, el cuadro psicológico lo observo en sus colegas en una clínica de salud mental de new york, donde observo que la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación y agresividad con los pacientes (López, 2004).

El estrés es un grado inferior al síndrome de burnout, el estrés laboral es cualquier situación que cause conflicto en el desempeño del trabajo, el síndrome de burnout va ir creciendo generalmente y no esta debido a un solo factor laboral sino que se debe a una serie de factores personales y laborales, es decir no se puede identificar cual es el factor exacto y no se puede mencionar solo como estrés laboral porque trae otras consecuencias, comportamientos que repercuten en la interacción del individuo con su trabajo, del individuo con la gente que atiende en su trabajo, del individuo con su satisfacción personal, del individuo con su compañeros de trabajo, y del individuo con su desempeño laboral, asimismo podemos decir que el burnout es una complicación del estrés laboral.

Según Maslach (como se citó en Martínez, 2010, p. 4) “definen el burnout como una expresión del comportamiento del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional representado por cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y conflicto para el logro/realización personal”.

El Burnout es un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por la desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y asilamiento (Burke 1987, citado en Martinez, 2010).

En el proceso de la adaptación del estrés laboral, es que se presenta el síndrome de burnout, este va afectando a los profesionales en el trascurso de sus labores, produciendo desgastes en su persona y con sentimientos de culpa al no poder lograr o cumplir metas de las empresas o personales, teniendo así frustraciones en su éxito profesional.

De igual manera Aronson (como se citó en Letelier, Navarrete y Farfan, 2014, p.33) “respaldan que este síndrome se debe a un agotamiento físico, emocional y mental causado por estar laboralmente involucrado, durante largos periodos de

tiempo, en situaciones con importantes demandas emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes”.

Entre los factores que contribuyen a la aparición del Burnout en los trabajadores, se pueden encontrar en el contexto y en la misma persona, teniendo lo siguiente:

a. Elementos del contenido; consiste en el nivel de necesidad emocional de las personas receptoras de violencia. Mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alta su dependencia del especialista, hay mayor posibilidad de que aparezca el síndrome. A esto hay que añadir las situaciones físicas y sociales del trabajo, el cual habitualmente es poco jerarquizado, con escasos medios y, adicionalmente, atacado por críticas externas (Corsi, 2000, citado en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014).

Las personas que sufrieron algún nivel de violencia en su infancia, son aquellas más propensas a contraer este de síndrome, cuando en el trabajo haya presión laboral, con personal hostigante.

b. Condiciones personales; refiere que el síndrome aparece cuando la situación del argumento se suma a ciertas situaciones personales, como la aspiración de destacar una diferencia, trabajo estrechamente delicado con el sufrimiento de los demás, relaciones negativas y discrepancias con los colegas (Corsi, 2000, citado en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014).

### **Causas del burnout**

Según Forbes, (2011) manifiesta que actualmente dada la amplia serie de consecuencias o síntomas de la condición, es delicado constituir un set único de causas para la afección, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen particular cuidado (p. 2).

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona como organizacionales.

A nivel cognitivo, se pueden diferenciar como variable, la existencia de factores organizacionales que dificultan la ejecución de la labor del trabajador (Forbes, 2011). Estos factores influyen de manera significativa en las personas.

El nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo, por ser estos no realistas, se generan sentimientos de fracaso en la persona que pueden ser la excusa para el florecimiento del síndrome (Forbes, 2011).

Deben de estar definidos los objetivos en los trabajadores, a donde apuntan llegar como persona y como profesional, esto ayudara a que disminuya los niveles del síndrome en su desarrollo personal y en el trabajo.

Las falsas expectativas no cumplidas por el trabajador en su entorno laboral, genera a acrecentar niveles de estrés y fracaso para la persona, haciéndolo aspirante al síndrome en etapas posteriores (Forbes, 2011).

Las expectativas personales y en equipo del trabajo deben concretarse, de esta manera cada persona sentirá que importante en su labor, satisfaciendo su ego y autoestima personal, llevando a una superación personal.

Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan por fin desarrollar en el trabajador de una impresión de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida (Forbes, 2011).

### **Fases del síndrome de burnout**

*Para Chermis (como se citó en Forbes, 2011, p. 2) “el estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante”. En este proceso se distinguen tres fases:*

- a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

### **Manifestaciones clínicas**

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada (Forbes, 2011). Sin embargo, estos síntomas lo podemos clasificar en:

**a) A nivel emocional:** irritabilidad, ansiedad sobre todo en el trabajo, frustración, aburrimiento, dificultades a nivel afectivo (familia, pareja, compañeros), depresión.

**b) A nivel psicossomático:** fatiga crónica, dolor de cabeza, dolor muscular y osteoarticular, insomnio, úlceras gastrointestinales, pérdida de peso.

**c) A nivel conductual:** ausentismo laboral, relaciones interpersonales frías, tono de voz elevado incluyendo gestos, llanto de origen inespecífico, baja o poca concentración, disminución al contacto con el público y pacientes, disminución en la calidad del servicio prestado, constante consumo y abuso de: café, cigarrillo, alcohol y fármacos.

Todas estos síntomas hacen a una persona emocionalmente inestable, y todo lo que antes lo motivaba ahora lo hace infeliz, por lo que su productividad de rendimiento disminuirá notablemente y por más que se esfuercen sienten que el trabajo nunca se termina, por otro lado, no es que todo el que tenga apatía es que sufra este síndrome, son aquellos que tenían pasión, entusiasmo y disfrute de su labor y de buenas a primeras comenzaron a perder el gusto por lo que hacían, generalmente se puede observar en personas que trabajan interactuando con otras personas o que tienen que permanecer largos periodos de tiempo en una misma tarea, se puede presentar en todas las áreas laborales.

### **Consecuencias del síndrome de burnout**

La exposición a diversos estresores por parte de un individuo está relacionada con el deterioro de la salud; teniendo en cuenta al personal sanitario como grupo de riesgo por las situaciones estresantes a las que se asocian se ha enumerado una serie de alteraciones que son fruto de este síndrome (Ortega, 2003).

Por otra parte, dentro de las consecuencias del síndrome de burnout podemos decir que aumenta el riesgo de hábitos como el consumo de alcohol y tabaco, asimismo repercute negativamente sobre el sistema inmunológico produciendo dificultades para conciliar el sueño extendiendo sus consecuencias más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja.

### **Dimensiones del síndrome de burnout**

El Síndrome de Burnout está dividido en tres grandes dimensiones, Shaufeli, Enzmann y Girault (1993), (citado por Gil-Monte & Peiró, 1999) señalan:

#### **a) Agotamiento Emocional:**

Según Arévalo (como se citó en Bardales, 2016, p. 29) es la pérdida progresiva de energía y/o fatiga teniendo como consecuencia la ansiedad, enfado, agresividad, miedo, aislamiento y enfermedades somáticas entre otras.

*El agotamiento emocional es la pérdida progresiva de energía y/o fatiga teniendo como consecuencia la ansiedad, al respecto Arévalo (2016) menciona que:*

*El agotamiento emocional es un estado de agotamiento físico y psicológico crónico resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuado, es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que nos rodean, suele ser el resultado de una sobre carga de sucesos estresantes dentro del trabajo (p.29)*

Este tipo de fatiga afecta a muchas personas haciéndolas susceptibles a padecer trastornos de ansiedad, depresión o suicidio.

#### **b) Realización Personal:**

En un estudio de Maslow la realización personal o autorrealización, como una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima (como se citó en Arévalo, 2016).

Se trata de encontrar aquellas acciones que logramos hacer por alguien más o por nosotros mismo que nos satisfacen por completo, el éxito puede suceder a nivel personal en nuestras labores. El deseo de la realización personal se convierte en una meta u objetivo permante, y en ocasiones, en una realidad.

### **c) Despersonalización:**

El sentimiento de impotencia, indefensión y desesperanza personal (como se citó en Arévalo, 2016).

Es un momento en el que nuestro cerebro llega a tal grado de tensión física y emocional que se desconecta por algunos momentos de la percepción de las sensaciones internas o de la información de los sentidos, es cuando la persona se desconecta de sí mismo y se siente extraño de sí mismo. También se refiere a un enfriamiento emocional, la persona comienza a distanciarse emocionalmente de los otros y su trato se vuelve más frío con su con los demás, las personas comienzan a ser más frías y ser menos empática con la gente que atiende, con sus compañeros de trabajo y a interesarse menos por los demás.

**Desanimo:** se refiere a la falta de ánimo fuerza o energía físico o moral de una persona para desarrollar sus actividades personales o laborales.

**Fatiga:** se refiere al agotamiento, cansancio o debilidad que experimenta una persona después de realizar un trabajo ya sea por estrés emocional o

**Aburrimiento:** es un estado de reacción o sensación de una emoción provocado por la falta de diversión o de interés por algo.

**Irritabilidad:** es una respuesta a conmoverse o sentir ira por cualquier cosa incluso por cosas que no irritan a otras.

**Apatía:** se refiere al desinterés o falta de entusiasmo que se encuentra en una persona y que evidencia indiferencia ante cualquier estímulo.



**Culpabilidad:** es la situación en el que se encuentra una persona al sentir remordimientos o sentimiento de culpa por algo realizado.

**Empatía:** es la participación o la intención de comprender los sentimientos y emociones de otras personas ajenas a ellas.

**Entusiasmo:** es la muestra excesiva del ánimo que se produce por realizar algo y que produce admiración.

### **Satisfacción laboral**

De acuerdo a Newstron (2011) en el término organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte el modo en que el personal percibe su ambiente de trabajo, su responsabilidad con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su conducta.

En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (como se citó en Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Se refiere a una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo lo que piensa de él y esto supone un grupo de actitudes y sentimiento, la satisfacción depende de varios factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido del logro. Algunos factores que influyen son la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas. Por otro lado, podemos decir que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

### **Consecuencias de la satisfacción laboral**

Según Sánchez, (2011, p. 41) la satisfacción laboral concede a la empresa trabajadores comprometidos con la organización, generando disminución del

ausentismo, disminución del estrés, lo que conlleva en muchos casos a la satisfacción con su estilo de vida.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

### **a) Significación de la tarea**

Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores (Palma, 2006).

### **b) Condiciones de trabajo**

(Palma 2006) “define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral”.

Las condiciones de trabajo están relacionadas con el entorno laboral como la calidad, seguridad y limpieza de manera que influya en la salud y bienestar del trabajador. Puede decirse que cuidar las condiciones de trabajo tiene muchas ventajas para la producción de los objetivos de una institución desde beneficios económicos hasta beneficios morales, asimismo asegurar las condiciones físicas y ambientales para el trabajador.

### **c) Reconocimiento personal**

*Tendencia de valoración al trabajador por sus logros alcanzados al respecto Palma (2016) afirma que:*

*Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados.*

*Es el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral. (p, 19)*

Se puede decir que los pilares de toda institución son los trabajadores, es por eso muy importante reconocer las capacidades, habilidades y destrezas de cada trabajador con el fin de hacerle sentir lo importante que es el trabajador para la institución desde el punto de vista laborales como ser humano.

#### **d) Beneficios económicos**

Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador (Palma, 2006). El ser humano pretende obtener la máxima utilidad con satisfacción posible en cada una de sus acciones para incrementar su bienestar, además se puede cuantificar en términos monetarios.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **General**

¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de Ayacucho 2018?

#### **Específicos**

**E<sub>1</sub>:** ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?

**E<sub>2</sub>:** ¿De qué manera se relaciona el cansancio emocional con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?

**E<sub>3</sub>:** ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?

**E<sub>4</sub>:** ¿Qué relación existe entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación permitirá identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho, con la finalidad de generar cambios en el sistema de trabajo y mejorar las condiciones laborales.

La salud es un estado de bienestar y de equilibrio físico y psicológico de un ser vivo en un momento determinado donde pueda ejercer con normalidad todas sus funciones, por ello, al saber que el síndrome de burnout es un problema social se elaboró el presente trabajo de investigación, que podrá permitir conocer ciertos problemas de los trabajadores de la DIRESA como es el estrés laboral y como afecta en la vida laboral, identificar las fuentes que lo generan y las consecuencias que tienen en la calidad de vida para que puedan adaptar medidas pertinentes dentro del alcance de sus posibilidades, que mejorarán las situaciones generadas por el Burnout lo cual permitirá que los trabajadores puedan desempeñarse óptimamente en su labor.

El síndrome de burnout puede poseer consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico lo cual puede perjudicar la satisfacción laboral y su relación con su rendimiento, esto reducido en la afirmación que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo. En la actualidad algunas instituciones no se enfocan en la satisfacción laboral de sus trabajadores, y esto es uno de los motivos por lo cual existe una alta rotación del personal muy frecuente como también el ausentismo de los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo los cuales son realizados con una rutina sin ninguna motivación para el colaborador, creando un ámbito laboral inadecuado, no solo para el sino para los compañeros del trabajo, esta situación tiene como consecuencias graves la baja productividad que hace el rendimiento laboral disminuya y esto afecta a la rentabilidad de la institución.

Los problemas de la salud que incluyen el estrés y la satisfacción laboral deben ser tratados con la mayor importancia ya que intervienen en la calidad de la atención de una institución y por lo tanto en la satisfacción del cliente, por lo que es necesario conocerlos y buscar soluciones prácticas para mejorarlos.

## **1.6. Hipótesis**

### **General**

Existe la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

### **Específicos**

**H<sub>1</sub>:** Especificar la relación entre síndrome de burnout y significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**H<sub>2</sub>:** Existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**H<sub>3</sub>:** Existe una relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**H<sub>4</sub>:** Existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018

### **Específicos**

**OE<sub>1</sub>:** Especificar la relación entre síndrome de burnout y significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**OE<sub>2</sub>:** Determinar la relación existente entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**OE<sub>3</sub>:** Determinar la relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

**OE<sub>4</sub>:** Comprobar la relación que existe entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.

## II. METODO

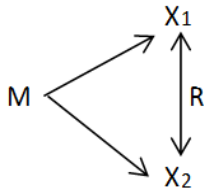
### 2.1. Diseño de investigación

“Es un camino, un sendero a seguir con la finalidad de comprobar una verdad, a través de la hipótesis” (Dance y Jiménez, 2007, p. 98).

Al respecto, José Supo (2017) afirma que los diseños relacionales son de variabilidad o vi variadas, es decir el propósito de estudio tiene dos variables, una de asociación y otra de supervisión.

Por consiguiente, la presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal y con un enfoque de estudio cuantitativo, y esquemáticamente se representa de la siguiente manera:

#### Esquema



M: 169 trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho

X1: Síndrome de Burnout.

X2: Satisfacción laboral

R: Relación entre X1 y X2

## 2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Síndrome de Burnout</b>	También conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.	Síndrome caracterizado por una extrema insatisfacción laboral que puede acabar derivando en problemas serios a nivel emocional y físico si no se toman las medidas a tiempo.	<b>Cansancio emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desanimo</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Irritabilidad</li> </ul> (lo conforman 9 ítems)	<b>Ordinal</b>
			<b>Despersonalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apatía</li> <li>• Culpabilidad</li> </ul> (lo conforman 5 ítems)	
			<b>Realización personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Entusiasmo</li> </ul> (lo conforman 8 ítems)	
<b>Satisfacción laboral</b>	Se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en	Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de	<b>Significación de la tarea</b>	Disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo. (lo conforman 8 ítems)	<b>Ordinal</b>

	que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento.	trabajo, la satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones.	<b>Condiciones de trabajo</b>	evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. (lo conforman 9 ítems)
			<b>Reconocimiento personal</b>	Reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros. (lo conforman 5 ítems)
			<b>Beneficios económicos</b>	Disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos. (lo conforman 5 ítems)



## 2.3. Población y muestra

### Población

Carrasco, (2006), La población es considerada como el estudio que se desprende del conjunto universal, para estudiar, personas, eventos, hechos y objetos.

“La población se desprende del conjunto universal, para dar continuidad a la muestra sacar conclusiones (Pino, 2012, p. 157).

Por consiguiente, la población de estudio considera a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho N=300 agrupados en diferentes direcciones.

DIRECCION	TRABAJADORES		TOTAL
	Varones	Mujeres	
Oficina de administración	22	26	48
Oficina de asesoría jurídica	17	15	33
Oficina ejecutiva de planificación y finanzas	10	15	25
Oficina de salud colectiva	19	26	45
Oficina ejecutiva de gestión y desarrollo de recursos humanos	23	22	45
Oficina ejecutiva de salud pública	18	29	47
Oficina de salud de las personas	20	13	33
Oficina de control institucional	14	10	24
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>124</b>	<b>300</b>

### Muestra

Carrasco (2007), Es aquel subconjunto que comprende características del universo y de la población, por lo que viene hacer una parte representativa, para poder estudiarla.

Quezada (2012) Es una parte representativa que se desprende de la población de estudio.

La muestra de la presente investigación lo conformaron 169 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho agrupados en diferentes direcciones.

DIRECCION	TRABAJADORES		TOTAL
	Varones	Mujeres	
Oficina de administración	08	04	12
Oficina de asesoría jurídica	07	06	13
Oficina ejecutiva de planificación y finanzas	13	08	21
Oficina de salud colectiva	12	10	22
Oficina ejecutiva de gestión y desarrollo de recursos humanos	20	32	52
Oficina ejecutiva de salud pública	14	08	22
Oficina de salud de las personas	07	12	19
Oficina de control institucional	5	3	8
<b>TOTAL</b>			<b>169</b>

Por consiguiente, el tamaño de la muestra se ha calculado mediante la siguiente fórmula de probabilidades con un nivel de confianza del 95% y con 5% de margen de error.

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

Donde:

n = tamaño de la muestra buscado

N = tamaño de la población

Z = parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC)

e = error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (p – 1) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

**Muestreo:** probabilístico aleatorio simple

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Palomino, (2016, p.154). “Las técnicas constituyen un conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga”.

En la presente investigación como técnica investigativa fue la encuesta:

**La encuesta:** persigue la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado tema.

### **Instrumento**

Ortega, P. (2010). “Un instrumento de recolección de datos, es el medio físico donde se operativiza o concretiza la técnica”.

**Cuestionario:** conjunto de preguntas formuladas por escrito a los trabajadores

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Con los instrumentos de recolección codificados se procedió a crear la base de datos en la hoja de cálculo Excel, seguidamente la base de datos se procesará en el Software Estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Science), con los cuales se construirán cuadros de una y doble entrada, a los cuales se les aplicó la prueba estadística de Tau b de Kendall para determinar la relación de las principales variables de estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó con el propósito de garantizar y respetar los principios éticos y el respeto por los trabajadores de la DIRESA Ayacucho y beneficiarios de esta institución, principalmente se elaboró un consentimiento informado que fue valorado por un comité sin ninguna clase de relación con la investigación, de esta manera se decidió seguir adelante con la investigación reduciendo los posibles conflictos de los investigadores. Asimismo, se entregó el consentimiento informado a cada participante al inicio del proceso con información de la investigación donde se resalta el carácter voluntario de la participación y el derecho del sujeto de retirarse en cualquier momento del estudio, la confidencialidad de la

información y la persona de contacto en caso el participante presente alguna duda, juntamente con ambos cuestionarios para medir las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral. Respetando y con la finalidad de brindar los resultados de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A NIVEL DESCRIPTIVO

**Tabla 1:**

***Nivel del síndrome de burnout de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	137	81,1
MEDIO	26	15,4
ALTO	6	3,6
TOTAL	169	100,0

El resultado mostrado en la tabla N° 1, permite observar que del 100% (169) de los trabajadores de la DIRESA, el 81,1% (137) percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15,4% (26) percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout.

**Tabla 2**

***Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	6	3,6
PROMEDIO	65	38,5
SATISFECHO	89	52,7
MUY SATISFECHO	9	5,3
TOTAL	169	100,0

El resultado mostrado en la tabla N° 2, permite observar que del 100% (169) de los trabajadores de la DIRESA, el 52,7% (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral.

Tabla 3

**Tabla de contraste entre las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

		SATISFACCION_LABORAL				Total
		Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
SÍNDROME DE BURNOUT	Bajo	0 0,0%	47 27,8%	83 49,1%	7 4,1%	137 81,1%
	Medio	4 2,4%	14 8,3%	6 3,6%	2 1,2%	26 15,4%
	Alto	2 1,2%	4 2,4%	0 0,0%	0 0,0%	6 3,6%
Total		6 3,6%	65 38,5%	89 52,7%	9 5,3%	169 100,0%

El resultado de contraste mostrado en la tabla 3, permite observar que del 100% (169) trabajadores de la DIRESA, el 81,1% (137) perciben un nivel bajo de síndrome de burnout; de ellos el 49,1%(83) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 15,4% (26) perciben un nivel medio de síndrome de burnout; de ellos el 8,3% (14) se sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) perciben un nivel alto de síndrome de burnout; de ellos el 2,4% (4) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral.

Tabla 4

**Tabla de contraste entre la variable síndrome de burnout y la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA				Total
		Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
SÍNDROME DE BURNOUT	Bajo	0 0,0%	9 5,3%	64 37,9%	64 37,9%	137 81,1%
	Medio	2 1,2%	6 3,6%	5 3,0%	13 7,7%	26 15,4%
	Alto	4 2,4%	0 0,0%	2 1,2%	0 0,0%	6 3,6%
Total		6 3,6%	15 8,9%	71 42,0%	77 45,6%	169 100,0%

El resultado de contraste mostrado en la tabla 4, permite observar que del 100% (169) trabajadores de la DIRESA, el 81,1% (137) perciben un nivel bajo de síndrome de burnout; de ellos el 37,9% (64) sienten un nivel satisfecho y muy satisfecho de satisfacción laboral, el 15,4% (26) perciben un nivel medio de síndrome de burnout; de ellos el 7,7% (13) sienten un nivel muy satisfecho de satisfacción laboral, el 3,6% (6) perciben un nivel alto de síndrome de burnout; de ellos el 2,4% (4) sienten un nivel insatisfecho de satisfacción laboral.

Tabla 5

**Tabla de contraste entre la dimensión cansancio emocional y la dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

		CONDICIONES DE TRABAJO					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
CANSANCIO EMOCIONAL	Bajo	4 2,4%	8 4,7%	61 36,1%	52 30,8%	11 6,5%	136 80,5%
	Medio	2 1,2%	5 3,0%	9 5,3%	9 5,3%	2 1,2%	27 16,0%
	Alto	2 1,2%	4 2,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 3,6%
		8	17	70	61	13	169
	Total	4,7%	10,1%	41,4%	36,1%	7,7%	100,0%

El resultado de contraste mostrado en la tabla 5, permite observar que del 100% (169) trabajadores de la DIRESA, el 80,5% (136) perciben un nivel bajo de cansancio emocional; de ellos el 36,1%(61) sienten un nivel promedio en sus condiciones de trabajo, el 16,0% (27) perciben un nivel medio de cansancio emocional; de ellos el 5,3% (9) se sienten un nivel satisfecho y muy satisfecho en sus condiciones de trabajo, y el 3,6% (6) perciben un nivel alto de cansancio emocional; de ellos el 2,4% (4) sienten un nivel insatisfecho en sus condiciones de trabajo.



Tabla 6

**Tabla de contraste entre la dimensión despersonalización y la dimensión reconocimiento personal de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

		RECONOCIMIENTO PERSONAL				Total
		insatisfecho	promedio	satisfecho	muy satisfecho	
DESPERSONALIZACIÓN	Bajo	11 6,5%	59 34,9%	43 25,4%	28 16,6%	141 83,4%
	Medio	6 3,6%	14 8,3%	2 1,2%	2 1,2%	24 14,2%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 2,4%	4 2,4%
	Total	17 10,1%	73 43,2%	45 26,6%	34 20,1%	169 100,0%

El resultado de contraste mostrado en la tabla 6, permite observar que del 100% (169) trabajadores de la DIRESA, el 83,4% (141) perciben un nivel bajo de despersonalización; de ellos el 34,9%(59) sienten un nivel promedio de reconocimiento personal, el 14,% (24) perciben un nivel medio de despersonalización; de ellos el 8,3% (14) sienten un nivel promedio de reconocimiento personal, y el 2,4% (4) perciben un nivel alto de despersonalización; de ellos el total sienten un nivel muy satisfecho de reconocimiento personal.

Tabla 7

**Tabla de contraste entre la dimensión realización personal y la dimensión beneficios económicos de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

		BENEFICIOS ECONÓMICOS					Total
		muy insatisfecho	insatisfecho	promedio	satisfecho	muy satisfecho	
REALIZACION PERSONAL	Bajo	19 11,2%	35 20,7%	52 30,8%	28 16,6%	5 3,0%	139 82,2%
	Medio	12 7,1%	2 1,2%	8 4,7%	2 1,2%	0 0,0%	24 14,2%
	Alto	2 1,2%	0 0,0%	2 1,2%	2 1,2%	0 0,0%	6 3,6%
	Total	33 19,5%	37 21,9%	62 36,7%	32 18,9%	5 3,0%	169 100,0%

El resultado de contraste mostrado en la tabla 7, permite observar que del 100% (169) trabajadores de la DIRESA, el 82,2% (139) perciben un nivel bajo de realización personal; de ellos el 30,8%(52) sienten un nivel promedio en sus beneficios económicos, el 14,2% (24) perciben un nivel medio de realización personal; de ellos el 7,1% (12) sienten un nivel muy insatisfecho en sus beneficios económicos, y el 3,6% (6) perciben un nivel alto de realización personal; de ellos el 1,2% (2) sienten un nivel muy insatisfecho, promedio y satisfecho en sus beneficios económicos.

### 3.2. A NIVEL INFERENCIAL

#### Prueba de normalidad

**Tabla 8**

***Prueba de normalidad de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Ayacucho.***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
SÍNDROME DE BURNOUT	,485	169	,000
Dimensión cansancio emocional	,483	169	,000
Dimensión despersonalización	,498	169	,000
Dimensión realización personal	,491	169	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,312	169	,000

Los resultados alcanzados como producto de la prueba de normalidad hallado mediante el estadígrafo kolmogorov, nos muestran un nivel de significancia equivalente a 0,000 en todas sus dimensiones analizadas, lo que permite concluir que no existe distribución normal en los datos, razón por el que se determina el uso del estadígrafo Tau b de Kendall para la correspondiente prueba de hipótesis.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

#### a) sistema de hipótesis

**Ho:** No existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. ( $\rho_s=0$ )

**Ha:** Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. ( $\rho_s \neq 0$ )

#### b) nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

#### c) Calculo estadístico

**Tabla 9**

***Prueba de correlación e hipótesis de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

			valor_sind rome_bur nout	valor_satis faccion_la boral
Tau_b de Kendall	valor_sindrome_bur nout	Coefficiente de correlación	1,000	-,329**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	169	169
	valor_satisfaccion_l aboral	Coefficiente de correlación	-,329**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	169	169

De los datos obtenidos nos permite observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,0 que es  $<$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del

coeficiente de correlación que equivale a -0,329 permite determinar un nivel de correlación negativa débil.

#### **d) Conclusión estadística**

Se concluye que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de Dirección Regional de Salud Ayacucho.

### **Primera hipótesis específica**

#### **a) sistema de hipótesis**

**Ho:** No existe relación entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $p_s=0$ )

**Ha:** Existe relación entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $p_s \neq 0$ )

#### **b) nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

#### **c) Calculo estadístico**

**Tabla 10**

***Prueba de correlación e hipótesis de la variable síndrome de burnout y la dimensión significación de la tarea de los trabajadores de Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

		valor_sind	valor_signi
		rome_bur	ficacion_ta
		nout	rea
Tau_b de Kendall	valor_sindrome_bu	1,000	-,180*
	rnout	.	,013
	N	169	169
	valor_significacion	-,180*	1,000
	_tarea	,013	.
	N	169	169

De los datos obtenidos nos permite observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,013 que es  $>$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a -0,180 permite determinar un nivel de correlación negativa muy débil.

#### **d) Conclusión estadística**

Se concluye no existe relación entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

#### **Segunda hipótesis específica**

**Ho:** No existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $\rho_s=0$ )

**Ha:** Existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $\rho_s\neq 0$ )

#### **b) nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

### c) Cálculo estadístico

**Tabla 11**

***Prueba de correlación e hipótesis de las dimensiones cansancio emocional y condiciones de trabajo de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

		valor_cansancio_emocional	valor_condiciones_trabajo
Tau_b de Kendall	valor_cansancio_emocional	1,000	-,206**
	valor_condiciones_trabajo	-,206**	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	
		169	169
		Sig. (bilateral)	
		N	
		,004	,004
		169	169

De los datos obtenidos nos permite observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,004 que es  $<$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a -0,206 permite determinar un nivel de correlación negativa débil.

### d) Conclusión estadística

Se concluye existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

### Tercera hipótesis específica

**Ho:** No existe una relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $p_s=0$ )

**Ha:** Existe una relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $\rho_s \neq 0$ )

**b) nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

**c) Calculo estadístico**

**Tabla 12**

***Prueba de correlación e hipótesis de las dimensiones despersonalización y reconocimiento personal de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

		valor_des personaliz acion	valor_reco nocimient o_persona l
Tau_b de Kendall	valor_despersonaliz acion	1,000	-,122
		Sig. (bilateral)	,085
		N	169
	valor_reconocimien to_personal	-,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,085
		N	169

De los datos obtenidos nos permite observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,085 que es  $>$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a -0,122 permite determinar un nivel de correlación negativa muy débil.

**d) Conclusión estadística**

Se concluye no existe una relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.



### Cuarta hipótesis específica

**Ho:** No existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $p_s=0$ )

**Ha:** Existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. ( $p_s \neq 0$ )

#### b) nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ , es decir el 5%

#### c) Calculo estadístico

**Tabla 13**

***Prueba de correlación e hipótesis de las dimensiones realización personal y beneficios económicos de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

			valor_realizacion_personal	valor_beneficios_economicos
Tau_b de Kendall	valor_realizacion_personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,171*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	169	169
	valor_beneficios_economicos	Coefficiente de correlación	-,171*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	169	169

De los datos obtenidos nos permite observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,014 que es  $<$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a -0,171 permite determinar un nivel de correlación negativa muy débil.

**d) Conclusión estadística**

Se concluye existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

#### IV. DISCUSION

El síndrome de burnout es un padecimiento psicosocial en respuesta emocional a factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está íntimamente ligado al trabajo profesional cuyo objeto de ayuda son personas, en esta investigación síndrome de burnout está relacionado en tres dimensiones que comprende: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal de los trabajadores de la DIRESA

El objetivo de la presente investigación fue Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. En la investigación participaron 169 trabajadores de ambos sexos y que desempeñan labor administrativa.

En el análisis de los resultados se encontró que el 81,1% percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15.4% percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout, encontrando relación con la satisfacción laboral donde el 52,7% sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral, los resultados de la investigación son similares a los de Beltrán, Vargas y Sarmiento (Colombia, 2016) en su investigación titulada “El síndrome de agotamiento profesional (sap) y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia”, quien demostró que las relaciones entre las escalas de ambos instrumentos muestran significancia. Donde la despersonalización y Agotamiento Emocional, presentaron un bajo índice de correlación, Además, se encontró que los docentes presentaron una puntuación de (10,9) en las escalas Agotamiento Emocional y (4.23) en la escala de Despersonalización con una valoración Baja, estando por debajo de la media.

## V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al estadígrafo de Tau<sub>b</sub> de Kendall se tiene un coeficiente de  $-0.329$ , lo cual muestra una relación negativa débil entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. Para lo cual, el valor  $0,0$  que es  $<$  a  $0,05$ , permite afirmar, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que dice: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. Por consiguiente, a mayor síndrome de burnout menor satisfacción laboral.
2. En cuanto a la significación de la tarea de los trabajadores de la DIRESA, los datos obtenidos nos permiten observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a  $0,013$  que es  $>$  a  $0,05$ ; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a  $-0,180$  permite determinar un nivel de correlación negativa muy débil. Por tanto, no existe relación entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.
3. Se ha analizado que el nivel de cansancio emocional en los trabajadores de la DIRESA, se observa que el nivel de significancia hallado es equivalente a  $0,004$  que es  $<$  a  $0,05$ ; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se concluye que existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.
4. En cuanto a la despersonalización y reconocimiento personal de los trabajadores de la DIRESA, el nivel de significancia hallado es equivalente a  $0,085$  que es  $>$  a  $0,05$ ; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a  $-0,122$  permite determinar un nivel de correlación

negativa muy débil, por tanto no existe una relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

5. En el nivel de realización personal y beneficios económicos en los trabajadores de la DIRESA, los datos obtenidos nos permiten observar que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0,014 que es  $<$  a 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación que equivale a -0,171 permite determinar un nivel de correlación negativa muy débil, concluye existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.
6. También se observa en los resultados que la satisfacción laboral es un factor predisponente para el síndrome de burnout, por tanto, si los trabajadores se encuentran satisfechos en la institución donde laboran estos mejorarán su producción y se disminuirá la tendencia al síndrome de burnout y sus dimensiones.
7. En conclusión se considera que el objetivo de la investigación se ha cumplido, ya que se evidenció la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRESA Ayacucho. Asimismo, en investigaciones futuras es posible obtener resultados más significativos con acceso a una muestra mayor con la aceptación y participación de los diferentes trabajadores.

## VI. RECOMENDACIONES

De las conclusiones arribadas en la presente investigación se recomienda a: A los directivos de la DIRESA tomar en cuenta los resultados de la presenta investigación con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral formulando planes de mejora en lo que respecta: al cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, para que el personal mejore en su calidad de atención al usuario.

A los funcionarios de la DIRESA Ayacucho se recomienda establecer una política de motivación donde se debe de realizar actividades de salud mental, caminatas, juegos en equipo, deportes, etc. con los trabajadores de la DIRESA, como también incentivar a los trabajadores que destaquen y aquellos que tengan buen desempeño profesional.

A los jefes de las diferentes direcciones desarrollar periódicamente talleres para mejorar los niveles de síndrome de burnout y elevar la satisfacción laboral de sus trabajadores, lo cual se verá reflejado en la calidad de vida y la calidad de producción de los diferentes profesionales que laboran en dicha entidad.

Según los resultados encontrados en este estudio, se podría realizar trabajos en equipos y disminuir la presión laboral lo que ocasiona baja satisfacción laboral.

## VII. REFERENCIAS

1. Aceves, G. A. G., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
2. Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
3. Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
4. Álvarez, D. (2007). Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana. (Tesis doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
5. Arnedo, B. & Castillo, M. (2008). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO) central Cumaná, Estado Sucre, año 2008. (Tesis de licenciatura) Universidad del Oriente. Recuperado de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>
6. Beltrán, Y., Vargas, S., & Sarmiento, L. (2016). El síndrome de agotamiento profesional (sap) y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia.
7. Botero, Zapata y Romero (2009). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Facultad Nacional de Salud Pública: el escenario para la salud pública desde la ciencia*, 27(2), 198-210.
8. Gayosso, Escobedo, Maynez, hernandez, Ortega y Martínez (2016). Análisis de la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en ciudad Juárez. *CULCyT*, (55).
9. Gutiérrez, L. (2016) Síndrome de Burnout en docentes de Huamanga, Ayacucho. Estudio de casos. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Ayacucho, Perú.

10. Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1).
11. Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(1), 29-40.
12. López-Elizalde, C. (2004). Síndrome de burnout. *Revista mexicana de anestesiología*, 27(1), 131-33.
13. Ledesma, N. (2014) Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
14. Maticorena, J. (2013). Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana año 2013. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
15. Martínez, A. (Setiembre 2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de comunicación Vivat Academia*, 112, 42-80. Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/vivatoca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
16. Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellan, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista latino-americana de enfermagem*, 23(3), 543-552.
17. Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla 22.
18. Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.
19. Valdivia, R., & Méndez, S. (2003). Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cusco. *Situa*, 12(23), 11-22.



20. Vallenás, F. (2017) Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015. (Tesis de doctorado) Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
21. Vásquez, M. (2016). Estresores laborales y satisfacción laboral del personal administrativo del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

## VIII. ANEXOS

### ANEXO Nº 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE EVALUACION DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MIB)

Estimado trabajador:

A continuación, se le presenta un cuestionario en el cual solicitamos nos facilite las respuestas correspondientes a cada pregunta formulada. Para motivar su mayor sinceridad en el llenado, aseguraremos resguardar su derecho de confidencialidad. Es así que requeriremos que marque con un aspa (x) la respuesta correspondiente al valor que real que sucede en su quehacer diario, teniendo en consideración la siguiente escala:

- (1) Nunca                      (2) Algunas veces al año                      (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana                      (5) Diariamente

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
4	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo					
5	Me siento "quemado" por mi trabajo					
6	Me siento frustrado en mi trabajo					
7	Creo que estoy trabajando demasiado					
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés					
9	Me siento acabado					

<b>DESPERSONALIZACION</b>						
<b>10</b>	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales					
<b>11</b>	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
<b>12</b>	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
<b>13</b>	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio					
<b>14</b>	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas					
<b>REALIZACION PERSONAL</b>						
<b>15</b>	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas					
<b>16</b>	Trato muy eficazmente los problemas de las personas					
<b>17</b>	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás					
<b>18</b>	Me siento muy activo					
<b>19</b>	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio					
<b>20</b>	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas					
<b>21</b>	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión					
<b>22</b>	En mi trabajo trato con problemas emocionales con mucha calma					

**ANEXO Nº 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**ESCALA DE OPINIONES SL-SPC**

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO            TA  
 DE ACUERDO            A  
 INDECISO                I  
 EN DESACUERDO        D  
 TOTAL DESACUERDO    TD

Nº	PREGUNTA	TA	A	I	D	TD
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>						
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					

12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>						
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					









**ANEXO 04: MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO****“CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT”**

**OBJETIVO:** determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2018.

**DIRIGIDO A:** trabajadores de la Dirección Regional de Ayacucho.

**VALORACIÓN:**

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDECISO</b>	<b>DE DESACUERDO</b>	<b>TOTAL DESACUERDO</b>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	-------------------------

**Dr. Pelayo Hilario Valenzuela**

**ANEXO 05: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL**

**TITULO DE LA TESIS: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2018**

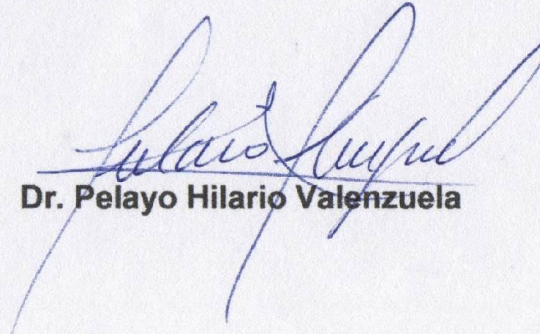
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS											OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
SATISFACCION LABORAL	SIGNIFICACION DE LA TAREA	Disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				✓			✓		✓		✓			
			La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				✓			✓		✓		✓			
			Me siento útil con la labor que realizo.				✓			✓		✓		✓			
			Me complacen los resultados de mi trabajo.				✓			✓		✓		✓			
			Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				✓			✓		✓		✓			
			Me gusta el trabajo que realizo.				✓			✓		✓		✓			
			Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				✓			✓		✓		✓			



CONDICIONES DE TRABAJO	evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	Me gusta la actividad que realizo.				✓		✓		✓		✓		
		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				✓		✓		✓		✓		
		El ambiente donde trabajo es confortable.				✓		✓		✓		✓		
		Me disgusta mi horario.				✓		✓		✓		✓		
		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				✓		✓		✓		✓		
		El horario de trabajo me resulta incómodo.				✓		✓		✓		✓		
		En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.				✓		✓		✓		✓		
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓		✓		✓		✓		
		Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				✓		✓		✓		✓		
RECONOCIMIENTO	Reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo	Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa.				✓		✓		✓		✓		
		Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.				✓		✓		✓		✓		



BENEFICIOS ECONOMICOS	respecto a los logros.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				✓		✓		✓		✓		
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				✓		✓		✓		✓		
		Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				✓		✓		✓		✓		
	Disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				✓		✓		✓		✓		
		Me siento mal con lo que gano.				✓		✓		✓		✓		
		El sueldo que tengo es bastante aceptable.				✓		✓		✓		✓		
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				✓		✓		✓		✓		
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				✓		✓		✓		✓		



Dr. Pelayo Hilario Valenzuela



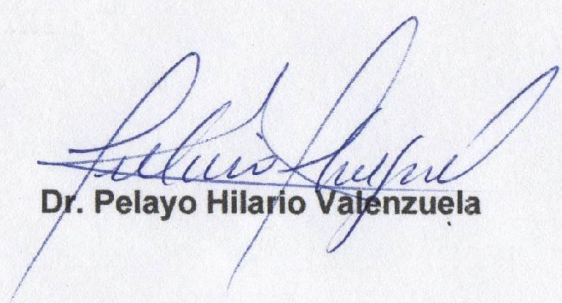
**ANEXO 06: MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO****“CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL”**

**OBJETIVO:** determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2018.

**DIRIGIDO A:** trabajadores de la Dirección Regional de Ayacucho.

**VALORACIÓN:**

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
-----------------------	------------	----------	---------------	------------------



**Dr. Pelayo Hilario Valenzuela**

## ANEXO 07: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

### VARIANZA DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

	<b>Varianza</b>
V1_P1	.944
V1_P2	1.278
V1_P3	1.563
V1_P4	1.290
V1_P5	1.210
V1_P6	1.180
V1_P7	1.473
V1_P8	1.123
V1_P9	.798
V1_P10	.652
V1_P11	.775
V1_P12	1.028
V1_P13	.723
V1_P14	.775
V1_P15	1.121
V1_P16	1.003
V1_P17	1.561
V1_P18	.523
V1_P19	1.043
V1_P20	1.172
V1_P21	.803
V1_P22	.900
PUNT_V1	164.813

## VARIANZA DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

	<b>Varianza</b>
V2_P1	1.660
V2_P2	1.893
V2_P3	1.573
V2_P4	.847
V2_P5	1.615
V2_P6	1.634
V2_P7	1.132
V2_P8	1.603
V2_P9	1.507
V2_P10	1.014
V2_P11	.927
V2_P12	1.340
V2_P13	1.096
V2_P14	1.481
V2_P15	1.358
V2_P16	1.584
V2_P17	1.247
V2_P18	.794
V2_P19	1.104
V2_P20	1.370
V2_P21	.976
V2_P22	.874
V2_P23	1.388
V2_P24	1.118
V2_P25	1.121
V2_P26	1.346
V2_P27	1.570
PUNT_V2	145.603

### CORRELACION DE PEARSON VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

	R DE PEARSON	CONDICION
V1_P1	,556**	VALIDO
V1_P2	,371**	VALIDO
V1_P3	,679**	VALIDO
V1_P4	,741**	VALIDO
V1_P5	,703**	VALIDO
V1_P6	,676**	VALIDO
V1_P7	,447**	VALIDO
V1_P8	,674**	VALIDO
V1_P9	,399**	VALIDO
V1_P10	,384**	VALIDO
V1_P11	,415**	VALIDO
V1_P12	,421**	VALIDO
V1_P13	,558**	VALIDO
V1_P14	,666**	VALIDO
V1_P15	,636**	VALIDO
V1_P16	,554**	VALIDO
V1_P17	,557**	VALIDO
V1_P18	,648**	VALIDO
V1_P19	,687**	VALIDO
V1_P20	,690**	VALIDO
V1_P21	,584**	VALIDO
V1_P22	,572**	VALIDO
PUNT_V1	1	VALIDO



### CORRELACION DE PEARSON VARIABLE SATISFACCION LABORAL

	R DE PEARSON	CONDICION
V2_P1	,453**	VALIDO
V2_P2	.218	VALIDO
V2_P3	,344*	VALIDO
V2_P4	.226	VALIDO
V2_P5	,310*	VALIDO
V2_P6	,415**	VALIDO
V2_P7	.154	VALIDO
V2_P8	,638**	VALIDO
V2_P9	,522**	VALIDO
V2_P10	,368**	VALIDO
V2_P11	.180	VALIDO
V2_P12	.207	VALIDO
V2_P13	,407**	VALIDO
V2_P14	,301*	VALIDO
V2_P15	,441**	VALIDO
V2_P16	,558**	VALIDO
V2_P17	,363**	VALIDO
V2_P18	,458**	VALIDO
V2_P19	.264	VALIDO
V2_P20	,349*	VALIDO
V2_P21	,446**	VALIDO
V2_P22	,620**	VALIDO
V2_P23	,482**	VALIDO
V2_P24	.048	VALIDO
V2_P25	,524**	VALIDO
V2_P26	,613**	VALIDO
V2_P27	,648**	VALIDO
PUNT_V2	1	

## ANEXO 08: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	51	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	51	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	22

### VARIABLE SATISFACCION LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	51	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	51	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.788	27

**ANEZO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>General</b> ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?</p> <p><b>Específicos</b> <b>E<sub>1</sub>:</b> ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018? <b>E<sub>2</sub>:</b> ¿De qué manera se relaciona el cansancio emocional con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018</p> <p><b>Específicos</b> <b>OE<sub>1</sub>:</b> Especificar la relación entre síndrome de burnout y significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. <b>OE<sub>2</sub>:</b> Determinar la relación existente entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p>	<p><b>General</b> Existe la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.</p> <p><b>Específicos</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe una relación entre el síndrome de burnout y la significación de la tarea de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. <b>H<sub>2</sub>:</b> Existe una relación entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe una relación entre la</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones de Trabajo</li> <li>• Reconocimien</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> No experimental</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> Correlacional</p> <p><b>POBLACION</b> 300 trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p> <p><b>MUESTRA</b> 169 trabajadores de la DIRESA</p> <p><b>MUESTREO</b></p>

<p>Ayacucho 2018?</p> <p><b>E<sub>3</sub>:</b> ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?</p> <p><b>E<sub>4</sub>:</b> ¿Qué relación existe entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018?</p>	<p><b>OE<sub>3</sub>:</b> Determinar la relación entre la despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p> <p><b>OE<sub>4</sub>:</b> Comprobar la relación que existe entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p>	<p>despersonalización y el reconocimiento personal de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> Existe una relación entre la realización personal y los beneficios económicos de los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018.</p>	<p>to Personal y/o Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios Económicos</li> </ul>	<p>Probabilístico aleatorio simple</p> <p><b>TECNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p>
--	--	---	---	--

## ANEXO 09: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITA LA REALIZACION DEL ESTUDIO



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA N° 080

La Dirección de Educación e Investigación para la Salud; hace constar que, los

**SRS. YHOEL BRADLY BEDOYA FABIAN y  
ROLY PAUL BARRIENTOS TAQUIRI**

Ejecutaron la Tesis de Maestría, titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2018", en las instalaciones de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en el mes de julio de 2018.

Ayacucho, 17 de Agosto del 2018

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
Dirección de Educación e Investigación para la Salud  
  
Mg. Rocío Lorena Roca Quispe  
DIRECTORA