



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS**

**“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el  
enfermero del servicio de consultorios externos del  
Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia,  
Huancavelica, Perú - 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

Br. ORE FLORES, Nancy  
Br. SERPA VILLENA, Liliana Rocío

**ASESOR:**

Dr. PALOMINO TORRES, Edgardo Félix

**SECCIÓN:**

Gestión en los servicios de salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ –2018**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Presidente

---

Secretaria

---

Vocal

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por su guía constante, por el aliento que nos brinda, el cual nos ayuda a enfrentar los reveses que nos presenta la vida.

A nuestras familias por brindarnos las facilidades y tener la oportunidad de forjarnos una especialidad la cual terminamos con mucho orgullo

A nuestros docentes que nos guiaron y nos apoyaron en el desarrollo de nuestra tesis para el logro de nuestros objetivos

A nuestros compañeros de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo incondicional

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por iluminarnos en el camino de la vida, darnos sabiduría, fortaleza y permitirnos superar los obstáculos que se presentaron durante nuestra preparación académica.

**Al personal docente y administrativo de la Universidad Cesar Vallejo**, ya que nos guiaron en el camino de la superación.

**A nuestros queridos docentes**, que han sido la guía en nuestra formación profesional, por impartir sus conocimientos, experiencias y sabios consejos, por enseñarnos fortalecer nuestras capacidades como futuros profesionales y ser más humanos, éticos y responsables en el desempeño de nuestra profesión erudita.

**A nuestro tutor Dr. Edgardo Félix Palomino Torres**, por su asesoramiento en el desarrollo de este trabajo investigación científica.

**Al Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia** por brindarnos la oportunidad de poder desarrollar el trabajo de investigación.

**Nancy y Liliana**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento antes ustedes el trabajo de investigación titulada **“Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú- 2018”**; con la finalidad de Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia ,Huancavelica, Perú – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister, mención Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Las autoras**

## ÍNDICE

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| PÁGINA DEL JURADO.....   | ii                                   |
| DEDICATORIA .....  | iii                                  |
| AGRADECIMIENTO .....   | iv                                   |
| DECLARACIÓN JURADA.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| PRESENTACIÓN.....  | 6                                    |
| ÍNDICE.....  | 7                                    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | 9                                    |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....   | 12                                   |
| RESUMEN.....   | 13                                   |
| ABSTRACT.....  | 14                                   |
| I. INTRODUCCION .....  | 15                                   |
| 1.1. Realidad Problemática.....  | 15                                   |
| 1.2. Trabajos previos .....  | 16                                   |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....   | 18                                   |
| 1.4. Formulación del problema.....   | 24                                   |
| 1.5. Justificación del estudio .....   | 25                                   |
| 1.6. Hipótesis .....   | 25                                   |
| 1.7. Objetivos.....  | 26                                   |
| II. MÉTODO .....   | 28                                   |
| 2.1. Diseño de investigación .....   | 28                                   |
| 2.2. Variables y operacionalización.....   | 28                                   |
| 2.3. Población y muestra .....   | 29                                   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 29                                   |
| 2.5. Métodos de análisis de datos.....   | 32                                   |

|  |    |
|--|----|
| 2.6. Aspectos éticos.....  | 32 |
| III. RESULTADOS.....   | 33 |
| 3.1. Descripción e Interpretación de datos.....                    | 33 |
| 3.2. Resultados de la variable síndrome de burnout.....            | 33 |
| 3.2.1. Resultados de las dimensiones de síndrome de burnout.....   | 35 |
| 3.3. Resultados de la variable satisfacción laboral .....          | 41 |
| 3.3.1. Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral ..... | 43 |
| 3.4. Correlación de variables y dimensiones.....                   | 53 |
| 3.5. Prueba de hipótesis general y específicas.....                | 59 |
| 3.5.1. Prueba de hipótesis general .....                           | 59 |
| 3.5.2. Prueba de hipótesis específicas .....                       | 60 |
| IV. DISCUSIÓN.....   | 65 |
| V. CONCLUSIONES.....   | 71 |
| VI. RECOMENDACIONES.....   | 72 |
| VIII. REFERENCIAS.....   | 73 |
| ANEXOS.....  | 77 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....   | 28 |
| TABLA 2: VALORACIÓN PARA CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....   | 30 |
| TABLA 3: RESULTADO DEL JUICIO DE EXPERTOS .....  | 30 |
| TABLA 4: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD PARA LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT .....  | 31 |
| TABLA 5: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....   | 31 |
| TABLA 6: RESULTADOS DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE<br>CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA<br>.....   | 33 |
| TABLA 7: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LA VARIABLE SÍNDROME DE<br>BURNOUT EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL<br>REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....                    | 35 |
| TABLA 8: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT<br>EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL<br>ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA .....                      | 37 |
| TABLA 9: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL DE LA VARIABLE SÍNDROME DE<br>BURNOUT EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL<br>REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....                     | 39 |
| TABLA 10: RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE<br>CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA<br>.....   | 41 |
| TABLA 11: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT DE LA VARIABLE<br>SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL<br>HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....        | 43 |
| TABLA 12: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS DE LA VARIABLE<br>SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL<br>HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA..... | 45 |



|  |    |
|--|----|
| TABLA 13: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA .....   | 47 |
| TABLA 14: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA .....   | 49 |
| TABLA 15: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA .....   | 51 |
| TABLA 16: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....  | 53 |
| TABLA 17: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....        | 54 |
| TABLA 18: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA..... | 55 |
| TABLA 19: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....              | 56 |
| TABLA 20: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA, HUANCVELICA.....                    | 57 |

|  |    |
|--|----|
| TABLA 21: ESTADÍSTICOS DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA DIMENSIÓN<br>DESARROLLO PERSONAL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO<br>DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA,<br>HUANCAVELICA ..... | 58 |
| TABLA 22: PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....   | 59 |
| TABLA 23: PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 .....   | 60 |
| TABLA 24: PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 .....   | 61 |
| TABLA 25: PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 .....   | 62 |
| TABLA 26: PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 .....   | 63 |
| TABLA 27: PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5 .....   | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1: RESULTADOS DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT .....                    | 34 |
| FIGURA 2: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL .....                 | 36 |
| FIGURA 3: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN .....                    | 38 |
| FIGURA 4: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL .....                  | 40 |
| FIGURA 5: RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL .....                   | 42 |
| FIGURA 6: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT .....       | 44 |
| FIGURA 7: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS..... | 46 |
| FIGURA 8: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS .....             | 48 |
| FIGURA 9: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES .....                   | 50 |
| FIGURA 10: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL .....                  | 52 |

## RESUMEN

En el marco de línea de investigación “Calidad de las prestaciones asistenciales”, se desarrolló la investigación denominada “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”. Este trabajo tiene como propósito determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral según el enfermero del servicio de consultorios externos del mencionado hospital.

Siendo esta investigación de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, la población la conforma el personal de enfermería del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica. Planteándose como hipótesis general: Existe una relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018. Considerando para la muestra al total de la población que vienen a ser 30 enfermeros (as) del servicio de consultorios externos de este hospital. La encuesta y el cuestionario sirvieron como técnica e instrumento en la recaudación de datos.

Los resultados manifiestan que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una correlación de Los resultados manifiestan que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una correlación  $-0,842$ , es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayor satisfacción laboral, menor síndrome de satisfacción laboral que tiene el enfermero del servicio de consultorios externos de este hospital.

Además tenemos como resultado que las dimensiones pertenecientes a la variable satisfacción laboral se relacionan significativamente con la variable síndrome de burnout en un nivel positivo entre alto y muy alto, con un nivel de significancia de **0,000**. Lo que demuestra que las hipótesis planteadas en la investigación son confirmadas.

Palabras claves: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas.

## ABSTRACT

In the framework of the research line "Quality of care benefits", the research entitled "Burnout syndrome and its relationship with job satisfaction in the nurse of the outpatient service of the Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Peru - was developed. 2018. " The purpose of this work is to establish the relationship that exists between burnout syndrome and job satisfaction according to the nurse of the outpatient service of the aforementioned hospital.

Being this research of non-experimental type with descriptive correlational design, the population is made up of the nursing staff of the outpatient service of the Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica. Considered as a general hypothesis: There is relationship between burnout syndrome and job satisfaction in the nurse of the outpatient service of the Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica - 2018. Considering for the sample the total of the population that comes to be 30 nurses from the outpatient service of this hospital. In the data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument.

The results show that the variables burnout syndrome and job satisfaction have a correlation of -0.842, with a level of significance of 0.000, which indicates that there is a very high positive relationship between these two variables, this expresses that the burnout syndrome depends on great extent of the degree of job satisfaction that the nurse has in the outpatient service of this hospital.

We also have as a result that the dimensions belonging to the variable of job satisfaction are significantly related to the variable burnout syndrome in a positive level between high and very high, with a level of significance of 0.000. Which shows that the hypotheses raised in the investigation are confirmed.

Key words: emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, physical conditions, labor benefits, administrative policies.

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad Problemática

Es sumamente importante que quienes trabajan dentro de una organización o empresa tengan las mejores condiciones, ya que el rendimiento laboral depende en buena medida del ambiente de trabajo, así como del estado psíquico de la persona. Es así como las personas que encuentran cierta satisfacción en su trabajo suelen tener un mejor rendimiento, mientras que las situaciones estresantes dentro de un ambiente laboral podrían provocar una serie de síntomas negativos que se traducen en el síndrome de burnout.

El síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome de burnout surge como una respuesta a ciertas situaciones laborales que resultan estresantes para el trabajador y se identifica con síntomas de cansancio emocional y afectivo, el desarrollo de un carácter negativo, así como una desmotivación desmedida en el desarrollo laboral e interpersonal. (Marshall et al, 2001)

Se considera a la satisfacción laboral como una actitud determinada por el ámbito laboral, actitud que se define como el aprecio al trabajo y sus elementos, esto tiene mucho que ver con un estado emocional positivo de las personas en respuesta a su actividad laboral. En este sentido, la no existencia de satisfacción en el trabajo ocasionará un estado emocional negativo reflejado en diversos síntomas que son parte del síndrome de burnout. (Hulin, 1991)

La Organización Mundial de la Salud (2000) menciona que el recurso humano es el más esencial dentro del sector salud, por esto la satisfacción de los empleados en su ámbito laboral debe ser considerada como un aspecto sustancial, puesto que si se tiene trabajadores satisfechos y motivados, el servicio de salud será mucho más eficaz.

Diferentes estudios señalan que el síndrome de burnout puede ser ocasionado por aspectos económicos, sociales y culturales, es por esto que las investigaciones de este síndrome deberían aplicarse en poblaciones diversas. En este sentido se ha demostrado que las sociedades que experimentan mayor

materialismo y competitividad están mucho más predispuestas a contraer los síntomas del burnout. (Mingote, 1997)

Los factores que generan estrés en los enfermeros de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, los problemas personales, la falta de empatía, evaluaciones con resultados no óptimos, el trabajo a presión, los conflictos entre compañeros de trabajo. Entre otros aspectos son los que generan una escasa satisfacción en los trabajadores del mencionado servicio.

Bajo este marco, el objetivo de nuestro trabajo es determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en el personal en enfermería de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, dentro del año 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

García (2013) en su tesis “Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada, España”. Investigación de la cual resaltamos que la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral resulta muy significativa. Además se observa que las dimensiones de burnout se relacionan con satisfacción laboral, al igual que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con síndrome burnout.

Hernández (2014) en “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal Sanitario de España y Argentina”. Trabajo del cual señalamos que se encontró mayor presencia del síndrome en el personal español en comparación a la población argentina, además de no encontrarse relación entre ambas variables y en las dos poblaciones de estudio. Referente a las dimensiones del síndrome burnout se obtuvo como resultado una puntuación significativa más alta en el personal sanitario español.

Hermosa (2006), en su trabajo “satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria de la institución educativa oficial de

lbage”, Colombia. Investigación donde se halló una correlación negativa entre satisfacción laboral y síndrome burnout.

Moreno et al (2005), en su tesis “Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes”. Se hallaron niveles moderados de insatisfacción laboral motivados esencialmente por un escaso reconocimiento a la labor profesional.

### **A nivel Nacional**

De los pocos estudios realizados en el Perú con respecto al síndrome de Burnout y la relación que guarda con la satisfacción laboral, podemos rescatar los siguientes:

Gomero et al (2003), en su tesis “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, Perú. Resaltamos que dentro de la población en estudio se halló a un médico con un desarrollo temprano del síndrome. Así mismo se concluye que existe la necesidad de realizar estudios en organismos públicos en servicio de salud.

Llerme et al (2009), en “Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia”, Perú. Se confirma que los docentes de instituciones educativas estatales con más de cinco años de experiencia presentan síntomas del síndrome.

Dueñas et al (2009), en su trabajo “Prevalencia de Burnout en médicos de la ciudad de Tacna”, Perú. Se encontraron niveles bajos de cansancio laboral en la muestra de estudio. Solo un 15% obtuvo un nivel alto de burnout. Resaltamos además que los altos niveles de desgaste se asocian con el tiempo de servicio, así como con los conflictos laborales y familiares.

Díaz (2012), en su investigación “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo”, Perú. Se encontró que no existe una diferencia significativa entre los trabajadores de los dos centros de salud en cuanto a las dos variables, encontrando un nivel regular de satisfacción laboral en ambas poblaciones y un nivel bajo del síndrome.



Yslado et al (2012), elaboró la tesis “Síndrome de burnout y factores sociodemográficos organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash - 2012”, Perú. Concluye que un (57.9%) de profesionales presentan el síndrome en su fase inicial, el 14.5% el síndrome en su fase intermedia y el 27.6%, el síndrome en su fase final.

## **A nivel Regional**

Dentro de la región Huancavelica no se encontraron antecedentes con el tema propuesto.

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

Para el avance de la presente tesis y tomando en consideración las investigaciones realizadas, desarrollamos la fundamentación científica:

#### **Síndrome de Burnout**

Loli et al (2008), menciona al síndrome de burnout como un estado de extenuación y/o frustración que se refleja en una derrota de adaptación individual, debido al colapso de las habilidades personales, lo cual no permite al individuo afrontar las demandas del trabajo en equipo. Además las personas que padecen este síndrome no lo reconocen, evitando así la posibilidad de mejorar en el desempeño laboral.

También se podría identificar como el típico estrés laboral, que se presenta sobre todo en docentes y personal de salud, como respuesta a un exceso en las demandas de trabajo, el esfuerzo intenso y constante, además de la sobre exigencia generan el riesgo de adquirir enfermedades, así mismo afectan en forma negativa en la calidad y el rendimiento de los profesionales. Es el resultado de un ambiente de trabajo con condiciones estresantes que se refleja sobre todo en la prestación de servicios (Pérez, 2000).

Martínez (2010), menciona que este síndrome es una fase de debilidad emocional, física y mental, donde el estrés y el colapso psíquico producido por la interacción social o la rutina laboral hacen que la persona decaiga. Por lo general

esto suele darse en trabajadores cuya profesión consiste en ocuparse de otras personas.

Este síndrome es una manifestación en respuesta al constante estrés ocasionado en el trabajo, el cual que consiste en sentimientos y actitudes negativas direccionados a las personas quienes reciben un servicio profesional y hacia los propios colegas de trabajo, esto se da debido a un agotamiento emocional que mayormente se presenta en los profesionales de la salud. (Serrano, 2007)

Diversos autores coinciden en que el síndrome burnout viene a ser una reacción extrema motivada por condiciones adversas que producen limitaciones a la persona y le provocan acciones adversas, que perjudican su buen desenvolvimiento. En este sentido los profesionales que brindan un servicio son los que generalmente sobrellevan este tipo de estrés, puesto que tienen la necesidad de esforzarse mucho más y servir mejor a las personas, sin embargo cuando no logran este cometido comienzan a sufrir progresivamente el síndrome burnout.

Se plantea un instrumento de medición, el cual permite hacer una evaluación sobre el síndrome burnout. Así mismo estos autores proponen tres dimensiones para esta variable. Agotamiento emocional: desgaste de la capacidad emocional; Despersonalización: presencia de actitudes negativas y Realización personal: que se refleja en la tendencia a evaluar en forma negativa el propio trabajo. (Maslach y Jackson, 1981)

### **Características del Síndrome de Burnout**

Ponce et al 2005, menciona que el síndrome de burnout puede producirse por aspectos dentro del trabajo, así como por las características personales propias del individuo. Veamos:

**Psicosomáticos:** Se refiere a un trastorno psicológico con efectos físicos, alterando en cierta medida el organismo. Es decir una afección psicósomática tiene origen en la mente para luego influenciar en el cuerpo. En este sentido una enfermedad psicósomática siempre tendrá un origen emocional. Cuando este mal psíquico se hace persistente puede producir alguna enfermedad que se asienta

en el cuerpo. Es por ello que para los profesionales de la salud muchas veces puede resultar difícil hallar la causa de ciertos males, los cuales estarían ligados con el aspecto emocional.

**Emocionales:** Para la buena salud de una persona las emociones tienen un rol elemental. De este modo una emoción negativa puede ocasionar una enfermedad, tenemos por ejemplo las fobias, los trastornos mentales o la epilepsia, enfermedades que tienen a las emociones como la causa principal. Las emociones son sucesos psico-fisiológicos que se traducen en maneras de acomodación a los cambios que se suscitan en el entorno. Es así como la persona implanta su posición frente a las condiciones del ambiente, frente a otras personas y frente a diversas situaciones.

**Laborales:** En el plano laboral los síntomas del síndrome se reflejan en la pérdida de la capacidad para trabajar, así como en la capacidad de comunicación, se manifiestan también conflictos en forma frecuente dentro del ambiente laboral.

De la Fuente (1997) plantea la clasificación de los síntomas del síndrome burnout en emocionales, cognitivos, conductuales, y psicosomáticos.

Los autores mencionados concuerdan en que el síndrome provoca diversas reacciones en los individuos. Síntomas de estrés a nivel corporal, molestias que se producen en lapsos extendidos de tiempo.

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

Además del agotamiento emocional se proponen otros dos factores para identificar los síntomas y definir al síndrome burnout. (Maslach y Jackson, 1981)

Veamos a continuación:

**Agotamiento emocional:** deterioro cognitivo, además físico, reflejado en un sentimiento de escasez emocional y personal, así mismo es la sensación del profesional que no tiene más para brindar.

**Despersonalización:** pérdida de motivación, la persona se vuelve hostil e irritable y comienza a tener actitudes negativas y violentas con los demás, en especial con quienes se benefician de su trabajo y profesión.

**Escasa realización personal:** depresión y bajo nivel de relaciones interpersonales, actitudes negativas consigo mismo y con el trabajo lo cual disminuye su desempeño laboral y su capacidad de tolerar la demanda laboral, produciendo un sentimiento incapacidad profesional.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un profesional en respuesta a las condiciones de trabajo, en cuanto a aspectos específicos o el trabajo en general. En este sentido la satisfacción laboral tiene una concepción general que se refiere a las actitudes de los individuos frente a varios factores de su trabajo. (Bravo 1996, citado en Mansilla 2010)

Por otro lado Locke (1976, citado en Mansilla 2010), plantea que satisfacción laboral es una posición emocional auténtica y satisfactoria, producto de una apreciación personal de la experiencia en el trabajo. Es una actitud general que resulta de diversas actitudes específicas de una persona frente a su trabajo.

Así mismo Schneider (1985, citado en Mansilla 2010) sostiene que la satisfacción laboral es consecuencia de una buena organización en el centro de trabajo y este aspecto debe tener una gran atención y dedicación.

El grado de bienestar que una persona tiene en sus labores profesionales es un aspecto determinante y está pasando a ser un factor esencial en la investigación organizacional. En este sentido la satisfacción laboral es un aspecto de la calidad de vida laboral que hoy en día ha cobrado mucha importancia (Boada y Tous 1993, citado en Mansilla 2010)

Palma (1999) por su lado declara que satisfacción laboral tiene que ver con esa actitud positiva de la persona hacia su actividad laboral y se relaciona con el desarrollo personal, con los aspectos remunerativos, las normas y la relación con las demás personas que comparten el centro de trabajo. Así mismo el este autor plantea un instrumento para medir y obtener resultados sobre el grado de satisfacción laboral que tienen las personas.

Bobbio y Ramos (2010) mencionan que la satisfacción laboral se ve reflejada en las actitudes que tiene un individuo frente a su trabajo y frente a la vida misma.

En este sentido una persona satisfecha con su trabajo tendrá, frente a este, actitudes positivas y quien está insatisfecho por lo contrario mostrará actitudes negativas.

De acuerdo a lo revisado sobre satisfacción laboral identificamos aspectos similares que conducen a definirla como un conjunto de percepciones y estado emocional positivo que se engloban en la actitud que tiene una persona frente al ambiente de trabajo.

## **Factores de la satisfacción laboral**

### **Las condiciones físicas y/o materiales**

Los medios facilitadores en la eficiencia y el desempeño en el trabajo vienen a ser los elementos materiales y de infraestructura. Es así como la comodidad en un ambiente de trabajo debe ser considerado esencial, la limpieza, el orden de los ambientes, la iluminación, la ventilación, entre otras cosas. Estas condiciones ambientales motivan al personal a realizar bien su trabajo, comodidad que se refiere amplitud y distribución de ambientes, el mobiliario adecuado y suficiente, además de servicios disponibles, privados y operativos. (Robbins, 2003)

Fernandez y Paravic (2003), argumentan que el ruido, la escasa iluminación, la falta de aseo, la ventilación deficiente, una inadecuada temperatura, los olores desagradables y los materiales deficientes, son motivos de molestia y tensión para el trabajo del personal de enfermería.

### **Beneficios laborales y remunerativos**

A cambio del trabajo realizado o servicio brindado los empleados reciben una compensación. Las recompensas establecidas, como el salario, son sustanciales, puesto que cubren diversas necesidades en la persona, significan reconocimiento y seguridad; generan la adquisición de otros valores que contribuyen a una calidad de vida. (Werther, 2000)

Gonzales (2001), menciona a Vroom quien sostiene que el valor del dinero para las personas es esencial puesto que con el dinero pueden adquirir muchas otras cosas que ocasionaran satisfacción, de este modo el dinero brinda seguridad,

además de ascendencia y placidez a los individuos. En este sentido la satisfacción será mayor frente a una recompensa justa.

Por otro lado, cuando un trabajador recibe compensaciones injustas y poco adecuadas, que no compensan a su trabajo y carga laboral; emergerá en él una insatisfacción laboral, dando lugar a un periodo de rigidez que sin duda afectará en su comportamiento y por ende en su actuar frente a su ambiente de trabajo. (Cavalcante, 2004)

### **Políticas administrativas**

Vienen a ser las normas institucionales establecidas con la finalidad de optimizar las relaciones laborales. Estas atañen sobre todo al trabajador y facilitan el logro de objetivos. Así mismo son las pautas que delimitan la trayectoria de las operaciones. Direccionan las acciones y decisiones, además de ayudar a coordinar los proyectos laborales. (Aguilar, 1996)

Estas políticas deben ser abiertas, flexibles y estables para que de este modo puedan ser empleadas en diversas condiciones y situaciones, deben tener mucha coherencia en la resolución y prevención de problemas específicos, con normas claras y concretas. A la vez deben ser consistentes con el fin de evitar la incertidumbre y los prejuicios, así como la injusticia y las preferencias. (Marriner, 1996),

### **Relaciones sociales**

El Ministerio De Salud (1996) menciona sobre la relación de los trabajadores en el sector salud, tanto entre trabajadores, así como entre trabajadores y usuarios, tomando en cuenta que la confianza y seguridad son generadas por las buenas relaciones, la comunicación asertiva es sustancial para originar la comprensión, promover el respeto y generar una cooperación recíproca.

Lo agradable y productivo que puede resultar un trabajo, depende en gran medida de una buena actitud, una actitud negativa en el trabajo aminora el nivel de productividad y puede ser extenderse hacia los demás miembros de la organización. Sin embargo una actitud mental positiva hace que la persona se sienta convencida que su contribución dentro del equipo de trabajo es esencial,

desde el puesto que ocupa. El compromiso asumido genera la cooperación recíproca entre quienes forman parte de un equipo de trabajo. (Fundacion Aga Khan, 1993)

## **Desarrollo personal**

El desarrollo personal tiene que ver con la sabiduría y la identidad, así como con el impulso de las habilidades y potencialidades en la persona, aporta en la mejora de la calidad de vida y la obtención de aspiraciones, desarrollan la empleabilidad formando el capital humano.

Bajo este contexto, al emplear sus capacidades dentro del trabajo el empleado tendrá una mayor satisfacción y una mejor oportunidad para desarrollarse como persona y por ende profesionalmente, es así como el trabajo representará un reto personal ligado a una motivación básica y el cumplimiento de ese desafío contribuirá en su desarrollo personal. (Ramos, 2003)

### **1.4. Formulación del problema**

#### **General**

¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?

#### **Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?

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

El presente trabajo se realiza porque se ha observado que en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica el enfermero quien labora en el servicio de consultorios externos está expuesto a contraer los síntomas del síndrome burnout, que podrían perjudicar su importante actividad laboral que consiste en brindar el servicio de salud a la población huancavelicana en general.

Este síndrome puede desplegarse en trabajadores de diversas ocupaciones, pero sobre todo se presenta en quienes desempeñan una labor en servicio a otras personas y están en contacto directo con ellas. En este sentido este estudio resulta de importancia puesto que en el servicio de consultorios externos el personal de enfermería tiene ese contacto directo con los usuarios.

No tenemos duda que es de trascendencia descubrir si existe el síndrome burnout en la población referida, ya que los resultados obtenidos serán de ayuda en la creación de programas preventivos que ayudarán a que los trabajadores puedan encontrar opciones para afrontar saludablemente los síntomas del síndrome burnout y no afectar en su buen desenvolvimiento laboral.

Esta investigación además servirá para ampliar en cierta medida nuestros conocimientos en cuanto a la relación que puede existir entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout, que podría presentarse no solo en el sector salud, sino también en diversos sectores del servicio público, sirviendo así de referente para futuras investigaciones.

### **1.6. Hipótesis**

#### **General**



Existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

### **Específicas**

- Existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Existe relación entre Síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Existe relación entre Síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **General**

Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

#### **Específicos**

- Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

- Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.
- Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Campbell & Stanley (1966) señala al diseño de investigación como la maniobra que servirá en la obtención de la información deseada, clasificándose en experimentales y no experimentales. El diseño para la presente investigación es no experimental y de tipo descriptivo correlacional:

$$\begin{array}{c}
 O_1 \\
 M \quad r \\
 O_2
 \end{array}$$

Dónde:

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Variable 1 Síndrome de burnout

**O<sub>2</sub>** = Variable 2 Satisfacción laboral

**r** = Relación de las variables de estudio

### 2.2. Variables y operacionalización

Por el número de variable: Es bivariable.

Variable (1): Síndrome de Burnout

Variable (2): Satisfacción Laboral.

Tabla 1: Operacionalización de variables

| Variable                                | Definición conceptual  | Definición operacional |                                      | Escala de medición |
|---|--|------------------------|--------------------------------------|--------------------|
|   |  | Dimensiones            | Indicadores                          |                    |
| Variable (1)<br>" Síndrome De Burnout " | Es un estado de fatiga y/o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo caracterizado por tres componentes | Agotamiento Emocional  | Agotamiento físico                   | Ordinal            |
|   |  |                        | Cansancio permanente                 |                    |
|   |  |                        | Tensión                              |                    |
|   |  |                        | Frustración                          |                    |
|   |  |                        | Desgaste Psíquico                    |                    |
|   |  | Despersonalización     | Trato inhumano                       |                    |
|   |  |                        | Insensibilidad hacia los pacientes   |                    |
|   |  |                        | Dureza emocional                     |                    |
|   |  |                        | Desinterés por los demás             |                    |
|   |  | Realización Personal   | Sentimiento de culpa                 |                    |
|   |  |                        | Entiende el pensamiento de los demás |                    |
|   |  | Soluciona problemas    |                                      |                    |

|                                       |   |   |                                       |         |
|---------------------------------------|---|---|---------------------------------------|---------|
|                                       |   |   | de los demás                          |         |
|                                       |   |   | Su trabajo es una Influencia positiva |         |
|                                       |   |   | Tiene vitalidad                       |         |
|                                       |   |   | Crea Atmosfera relajada.              |         |
|                                       |   |   | Animado después del trabajo           |         |
|                                       |   |   | Realiza un trabajo que merece la pena |         |
| Variable (2) " Satisfacción Laboral " | Es el conjunto de actitudes percepciones o estado emocional positivo de una persona respecto a su ámbito laboral en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas relaciones con otros miembros | <b>Condiciones físicas y/o confort</b>        | Ambiente adecuado de trabajo          | Ordinal |
|                                       |   |   | Comodidad del ambiente de trabajo     |         |
|                                       |   | <b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b> | Remuneración mensual                  |         |
|                                       |   |   | Sobrecarga de funciones.              |         |
|                                       |   | <b>Políticas administrativa</b>               | Horario de trabajo.                   |         |
|                                       |   |   | <b>Relaciones sociales</b>            |         |
| <b>Desarrollo personal</b>            | Satisfacción de actividades   |   |                                       |         |

### 2.3. Población y muestra

**Población:** La población de la presente investigación consiste en un número de 30 enfermeros que laboran en el servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Muestra:** La muestra está constituida por toda la población de estudio por ello es una muestra censal.

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

La técnica empleada durante el desarrollo del presente trabajo de investigación fue la encuesta.

El instrumento de recolección de datos empleado en la investigación fue el cuestionario, el cual consta de 44 ítems, los cuales se aplicaron a 30 enfermeros

del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 2: Valoración para cada ítem del instrumento de recolección de datos**

| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1       | 2            | 3       | 4          | 5     |

*Fuente: Escala de Likert*

**Validez:**

Para determinar la validez se envió a juicio de expertos conformado por tres profesionales quienes dieron el siguiente veredicto:

**Tabla 3: Resultado del juicio de expertos**

| N° | ÍTEMS   | JUICIO DE EXPERTO 1 | JUICIO DE EXPERTO 2 | JUICIO DE EXPERTO 3 | X ÍTEM    |
|----|---|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| 1  | Existe relación entre la variable y la dimensión        | SI                  | SI                  | SI                  | 100%      |
| 2  | Existe relación entre la dimensión y el indicador       | SI                  | SI                  | SI                  | 100%      |
| 3  | Existe relación entre el indicador y el ítems           | SI                  | SI                  | SI                  | 100%      |
| 4  | Existe relación entre el ítems y la opción de respuesta | SI                  | SI                  | SI                  | 100%      |
|    |   |                     |                     |                     | X<br>100% |

*Fuente: Matriz de validación*

Concluimos que la validez promedio por los expertos es el 100%; por lo tanto el instrumento fue valido para su aplicación.

### Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alpha de Cronbach a los 44 elementos que conforman el instrumento y se determinó un valor de **0,955** para afirmar que el instrumento en su integridad es altamente confiable.

Su cálculo es a partir de las varianzas:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

- k** : Es el número de ítems de la prueba
- S<sub>i</sub><sup>2</sup>** : Es la varianza de los ítems
- S<sub>r</sub><sup>2</sup>** : Es la varianza de la prueba total

Se aplicó el Alfa de Cronbach a los 22 elementos que conforman el instrumento para medir el Síndrome de Burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 4: Análisis de confiabilidad para la variable síndrome de burnout**

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| <b>,915</b>      | 22              |

*Fuente: Ordenador, SPSS-23*

Según los resultados el instrumento presenta un coeficiente de confiabilidad alta, con un Alfa de Cronbach = **0.915** los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad nos permiten concluir que el instrumento para medir la Síndrome de Burnout es confiable para su uso.

Se aplicó el Alfa de Cronbach a los 23 elementos que conforman el instrumento para medir la Satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 5: Análisis de confiabilidad para la variable satisfacción laboral**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| <b>,917</b>      | 23             |

*Fuente: Ordenador, SPSS-23*

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = **0.917** los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad nos permiten concluir que el instrumento para medir la satisfacción laboral es confiable para su uso.

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

Los datos se procesaron usando el programa estadístico IBM SPSS Versión 23.0, para luego representar los datos a través de tablas y gráficos estadísticos. En cuanto a la relación de las variables y dimensiones se utilizó la estadística inferencial mediante el Rho de Spearman (grado de correlación) y finalmente en la prueba de hipótesis se utilizó el análisis del nivel de significancia.

## **2.6. Aspectos éticos**

La tesis titulada: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú- 2018”, Es un trabajo que tiene autenticidad, debido a que fue realizado en su integridad por las autoras con la guía del asesor designado en el módulo de investigación. Además se respetó la autonomía y anonimato de los encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción e Interpretación de datos

Se organizaron los datos recolectados para su representación usando el programa IBM SPSS Versión 23.0.

Para medir la relación de las variables y dimensiones se utilizó el Rho de Spearman (grado de correlación), además se analizó el nivel de significancia para comprobar las hipótesis.

#### 3.2. Resultados de la variable síndrome de burnout

**Tabla 6: Resultados de la variable síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | ALTO     | 8          | 26,7       | 26,7                 | 26,7                    |
|        | MODERADO | 12         | 40,0       | 40,0                 | 66,7                    |
|        | BAJO     | 10         | 33,3       | 33,3                 | 100,0                   |
|        | Total    | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |

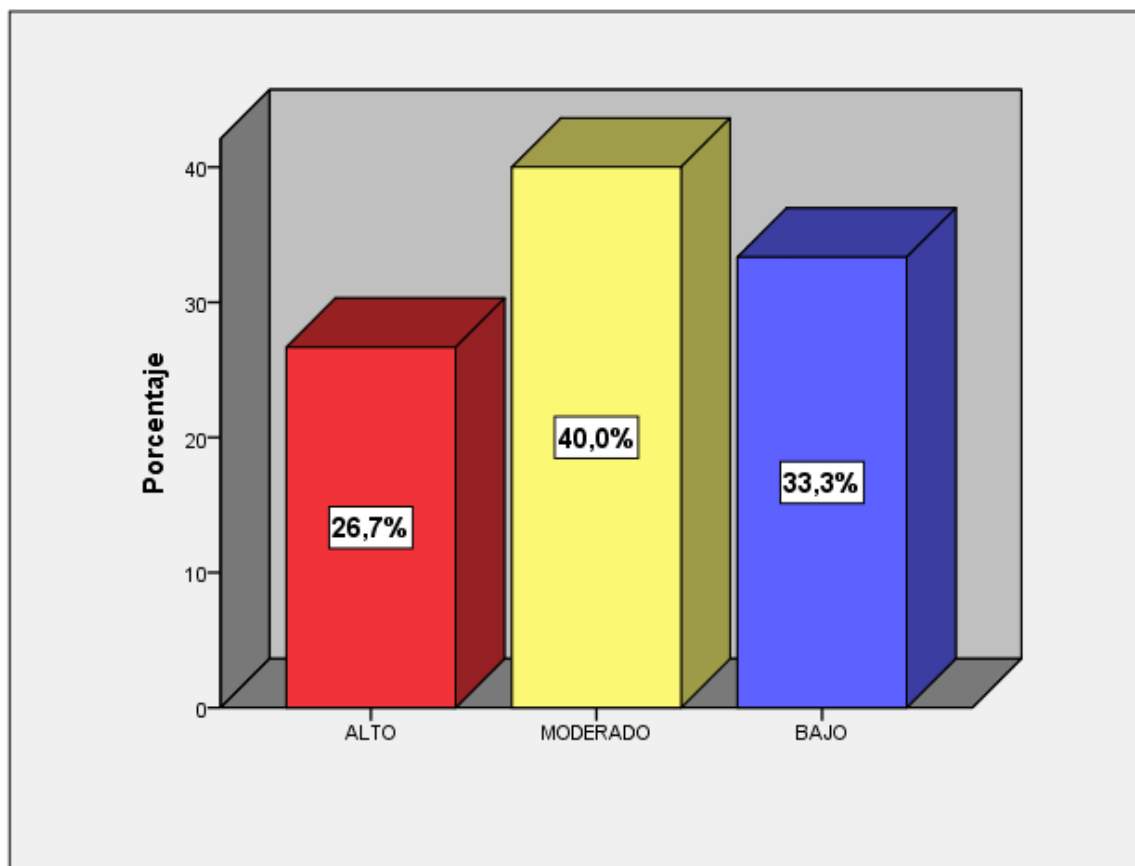
*Fuente: Base de datos del investigador*

#### Interpretación:

En la tabla N°6 se observa que 8 de los 30 encuestados tienen un nivel alto de síndrome burnout, lo que representa el 26,7%, por otro lado 12 encuestados tienen un nivel moderado, lo que representa el 40% y finalmente 10 encuestados tienen un nivel bajo, lo que corresponde al 33,3% de la muestra.



**Figura 1: Resultados de la variable síndrome de burnout**



*Fuente: Tabla N°6*

**Interpretación:**

En la figura N°1 se observa que el 26,7% de encuestados tiene un nivel alto de síndrome de burnout, mientras el 40% tiene un nivel moderado y el 33,3% tiene un nivel bajo.

### 3.2.1. Resultados de las dimensiones de síndrome de burnout

**Tabla 7: Resultados de la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

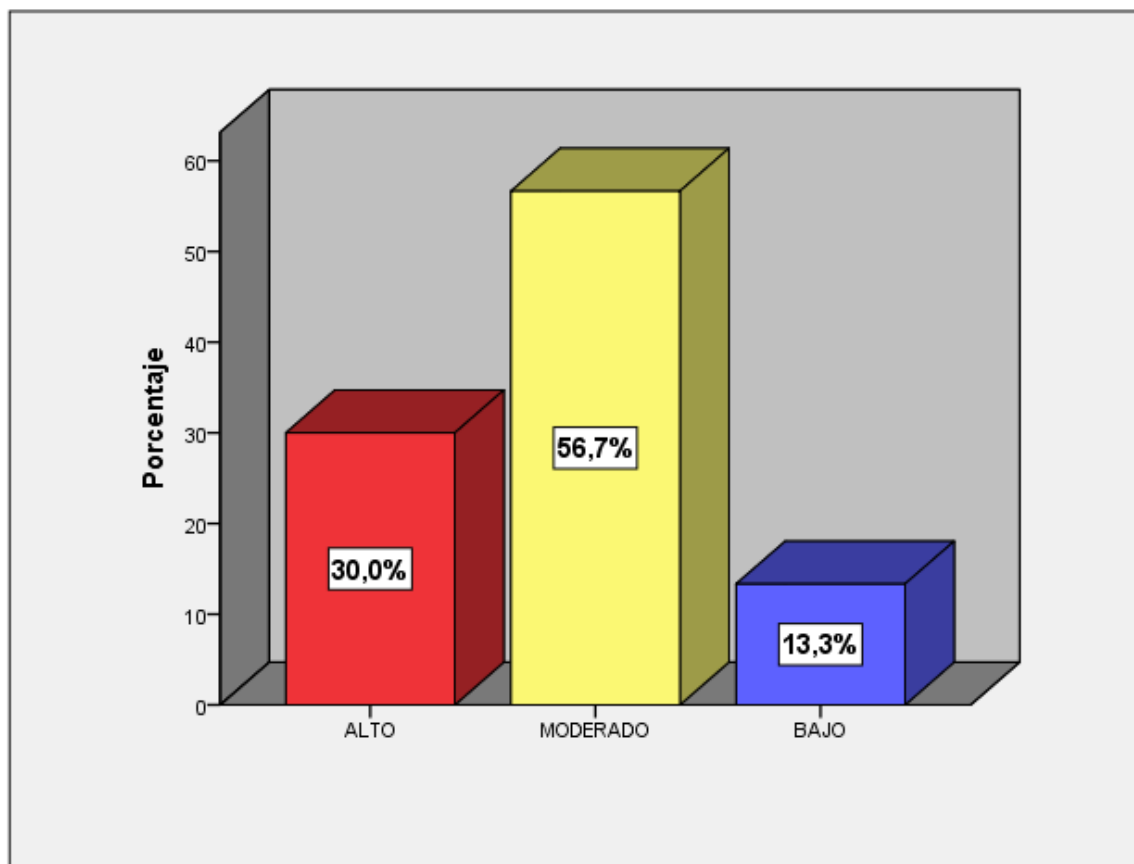
|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALTO     | 9          | 30,0       | 30,0              | 30,0                 |
|        | MODERADO | 17         | 56,7       | 56,7              | 86,7                 |
|        | BAJO     | 4          | 13,3       | 13,3              | 100,0                |
|        | Total    | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

#### **Interpretación:**

En la tabla N°7 se observa que 9 de los 30 encuestados tienen un nivel alto de agotamiento emocional, lo que representa el 30%, por otro lado 17 encuestados tienen un nivel moderado, lo que representa el 56,7% y finalmente 4 encuestados tienen un nivel bajo, lo que corresponde al 13,3% de la muestra.

**Figura 2: Resultados de la dimensión agotamiento emocional**



*Fuente: Tabla N°7*

**Interpretación:**

En la figura N°2 se observa que el 30% de encuestados tiene un nivel alto de agotamiento emocional, mientras el 56,7% tiene un nivel moderado y el 13,3% tiene un nivel bajo.

**Tabla 8: Resultados de la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

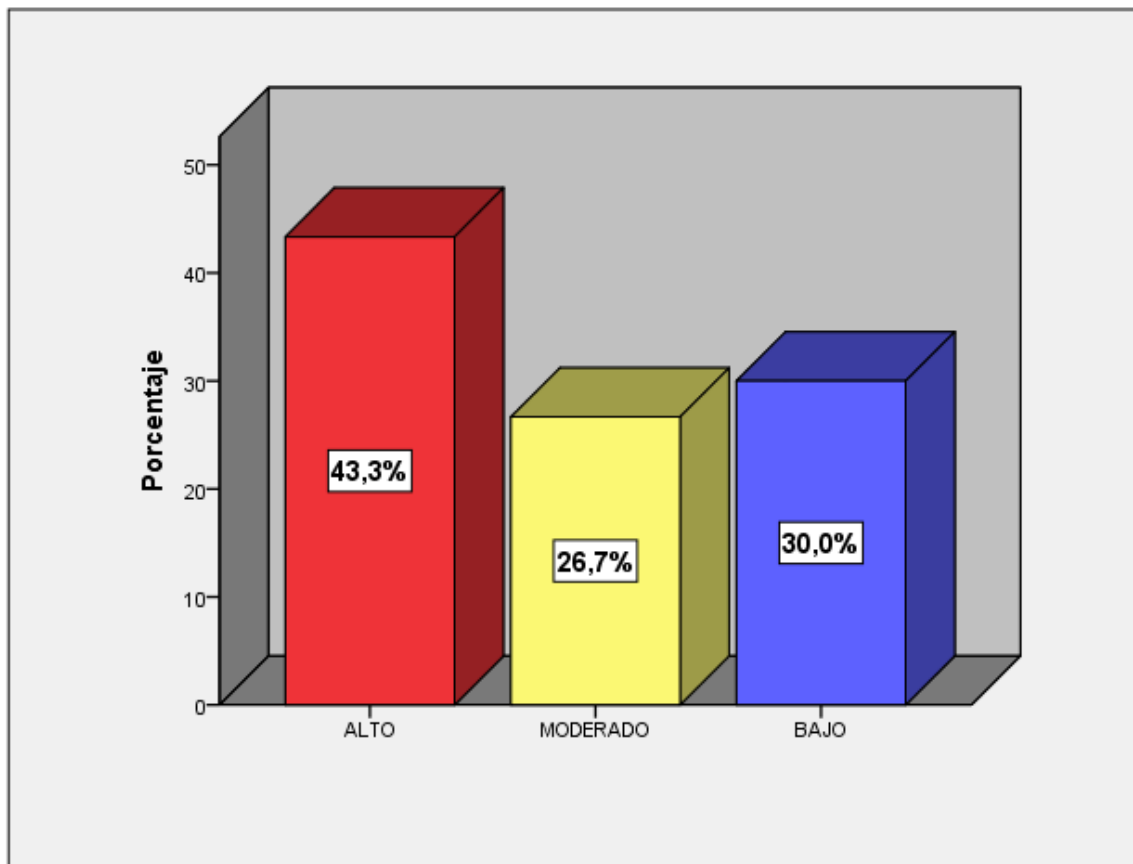
|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALTO     | 13         | 43,3       | 43,3              | 43,3                 |
|        | MODERADO | 8          | 26,7       | 26,7              | 70,0                 |
|        | BAJO     | 9          | 30,0       | 30,0              | 100,0                |
|        | Total    | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°8 se observa que 13 de los 30 encuestados tienen un nivel alto de despersonalización, lo que representa el 43,3%, por otro lado 8 encuestados tienen un nivel moderado, lo que representa el 26,7% y finalmente 9 encuestados tienen un nivel bajo, lo que corresponde al 30% de la muestra.

**Figura 3: Resultados de la dimensión despersonalización**



*Fuente: Tabla N°8*

**Interpretación:**

En la figura N°3 se observa que el 43,3% de encuestados tiene un nivel alto de despersonalización, mientras el 26,7% tiene un nivel moderado y el 30% tiene un nivel bajo.

**Tabla 9: Resultados de la dimensión realización personal de la variable síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

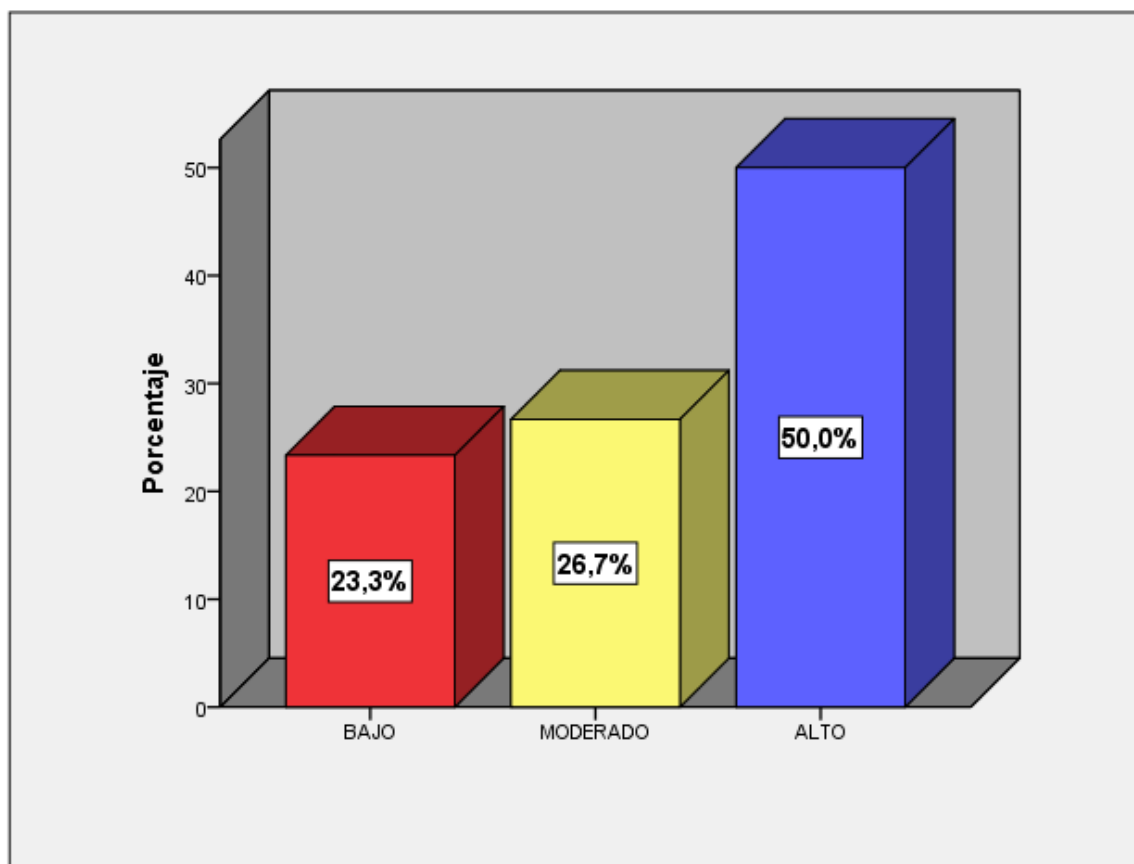
|        |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | BAJO     | 7          | 23,3       | 23,3                 | 23,3                    |
|        | MODERADO | 8          | 26,7       | 26,7                 | 50,0                    |
|        | ALTO     | 15         | 50,0       | 50,0                 | 100,0                   |
|        | Total    | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°9 se observa que 7 de los 30 encuestados tienen un nivel bajo de realización personal, lo que representa el 23,3%, por otro lado 8 encuestados tienen un nivel moderado, lo que representa el 26,7% y finalmente 15 encuestados tienen un nivel alto, lo que corresponde al 50% de la muestra.

**Figura 4: Resultados de la dimensión realización personal**



*Fuente: Tabla N°9*

**Interpretación:**

En la figura N°4 se observa que el 23,3% de encuestados tiene un nivel bajo de realización personal, mientras el 26,7% tiene un nivel moderado y el 50% tiene un nivel alto.

### 3.3. Resultados de la variable satisfacción laboral

**Tabla 10: Resultados de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|        |                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | INSATISFECHO       | 9          | 30,0       | 30,0                 | 30,0                    |
|        | POCO<br>SATISFECHO | 8          | 26,7       | 26,7                 | 56,7                    |
|        | SATISFECHO         | 13         | 43,3       | 43,3                 | 100,0                   |
|        | Total              | 30         | 100,0      | 100,0                |                         |

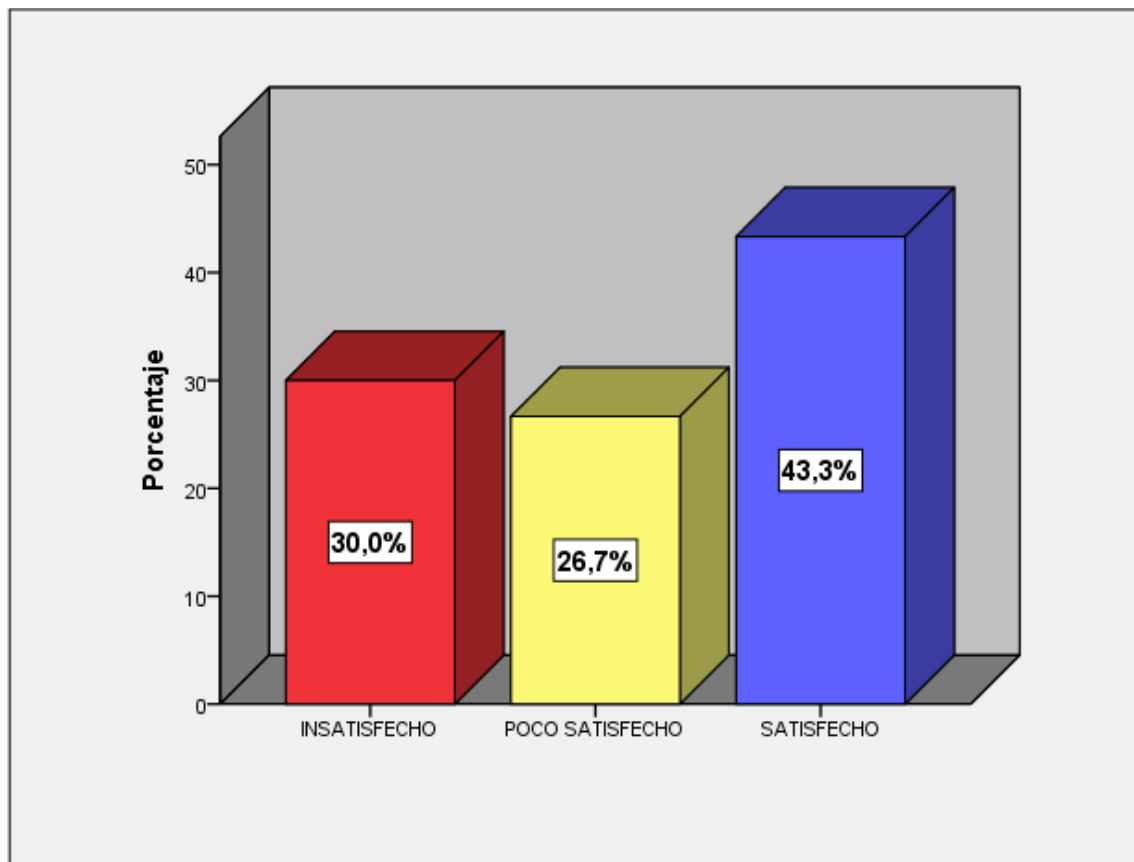
*Fuente: Base de datos del investigador*

#### **Interpretación:**

En la tabla N°10 se observa que 9 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos laboralmente, lo que representa el 30%, por otro lado 8 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 26,7% y finalmente 13 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 43,3% de la muestra.



**Figura 5: Resultados de la variable satisfacción laboral**



*Fuente: Tabla N°10*

**Interpretación:**

En la figura N°5 se observa que el 30% de encuestados se encuentra insatisfecho laboralmente, mientras el 26,7% se encuentra poco satisfecho y el 43,3% se encuentra satisfecho.

### 3.3.1. Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral

**Tabla 11: Resultados de la dimensión condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

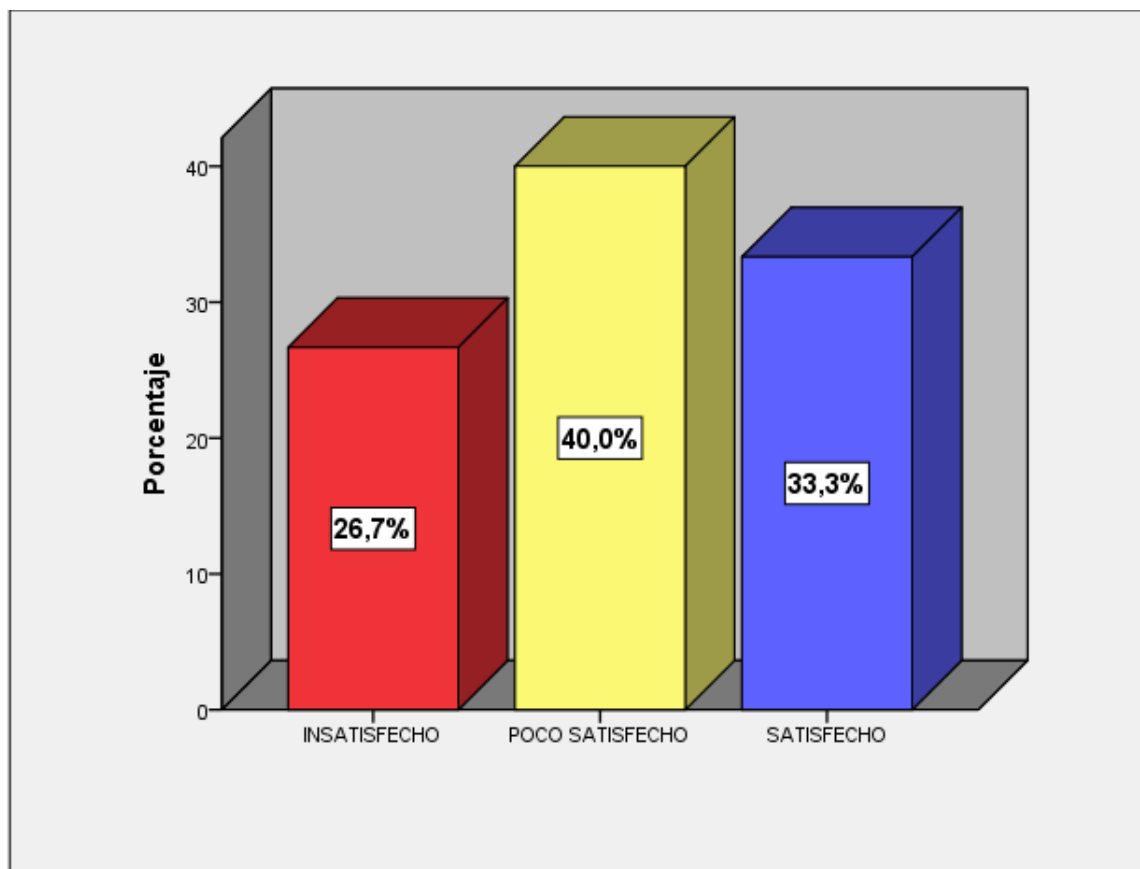
|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INSATISFECHO | 8          | 26,7       | 26,7              | 26,7                 |
|        | POCO         |            |            |                   |                      |
|        | SATISFECHO   | 12         | 40,0       | 40,0              | 66,7                 |
|        | SATISFECHO   | 10         | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total        | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

#### **Interpretación:**

En la tabla N°11 se observa que 8 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos con respecto a las condiciones físicas y/o confort, lo que representa el 26,7%, por otro lado 12 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 40% y finalmente 10 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 33,3% de la muestra.

**Figura 6: Resultados de la dimensión condiciones físicas y/o confort**



*Fuente: Tabla N°11*

**Interpretación:**

En la figura N°6 se observa que el 26,7% de encuestados se encuentra insatisfecho con respecto a las condiciones físicas y/o confort, mientras el 40% se encuentra poco satisfecho y el 33,3% se encuentra satisfecho.

**Tabla 12: Resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

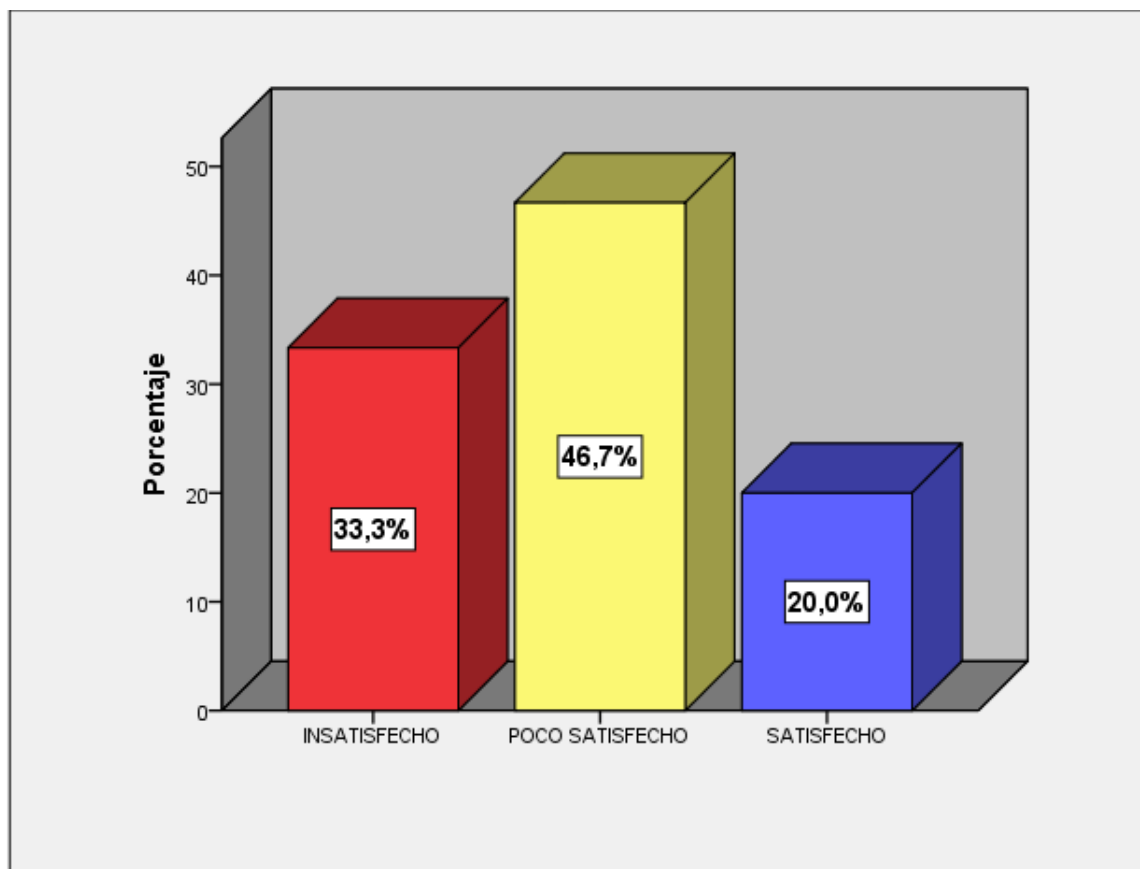
|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INSATISFECHO    | 10         | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | POCO SATISFECHO | 14         | 46,7       | 46,7              | 80,0                 |
|        | SATISFECHO      | 6          | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
|        | Total           | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°12 se observa que 10 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos, lo que representa el 33,3%, por otro lado 14 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 46,7% y finalmente 6 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 20% de la muestra.

**Figura 7: Resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos**



*Fuente: Tabla N°12*

**Interpretación:**

En la figura N°7 se observa que el 33,3% de encuestados se encuentra insatisfecho con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos, mientras el 46,7% se encuentra poco satisfecho y el 20% se encuentra satisfecho.

**Tabla 13: Resultados de la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

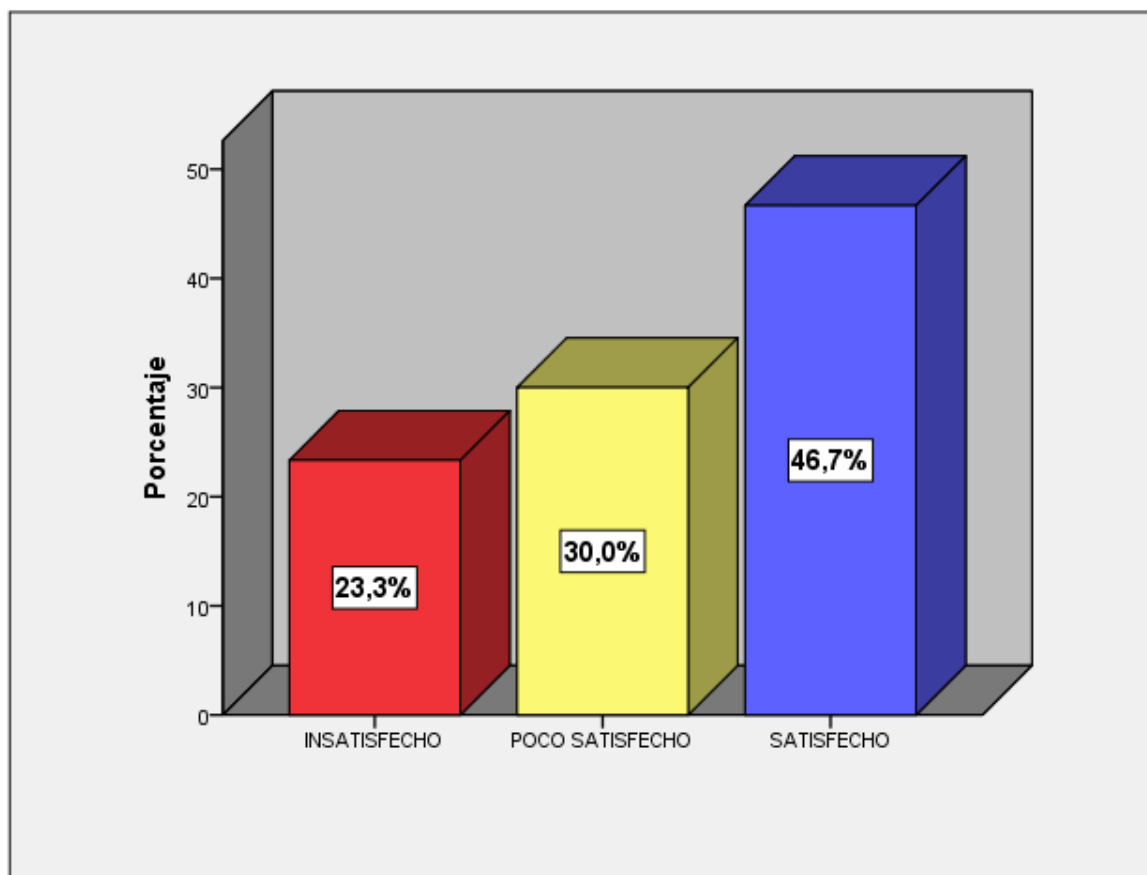
|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INSATISFECHO    | 7          | 23,3       | 23,3              | 23,3                 |
|        | POCO SATISFECHO | 9          | 30,0       | 30,0              | 53,3                 |
|        | SATISFECHO      | 14         | 46,7       | 46,7              | 100,0                |
|        | Total           | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°13 se observa que 7 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos con respecto a las políticas administrativas, lo que representa el 23,3%, por otro lado 9 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 30% y finalmente 14 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 46,7% de la muestra.

**Figura 8: Resultados de la dimensión políticas administrativas**



*Fuente: Tabla N°13*

**Interpretación:**

En la figura N°8 se observa que el 23,3% de encuestados se encuentra insatisfecho con respecto a las políticas administrativas, mientras el 30% se encuentra poco satisfecho y el 46,7% se encuentra satisfecho.

**Tabla 14: Resultados de la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INSATISFECHO    | 8          | 26,7       | 26,7              | 26,7                 |
|        | POCO SATISFECHO | 13         | 43,3       | 43,3              | 70,0                 |
|        | SATISFECHO      | 9          | 30,0       | 30,0              | 100,0                |
|        | Total           | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

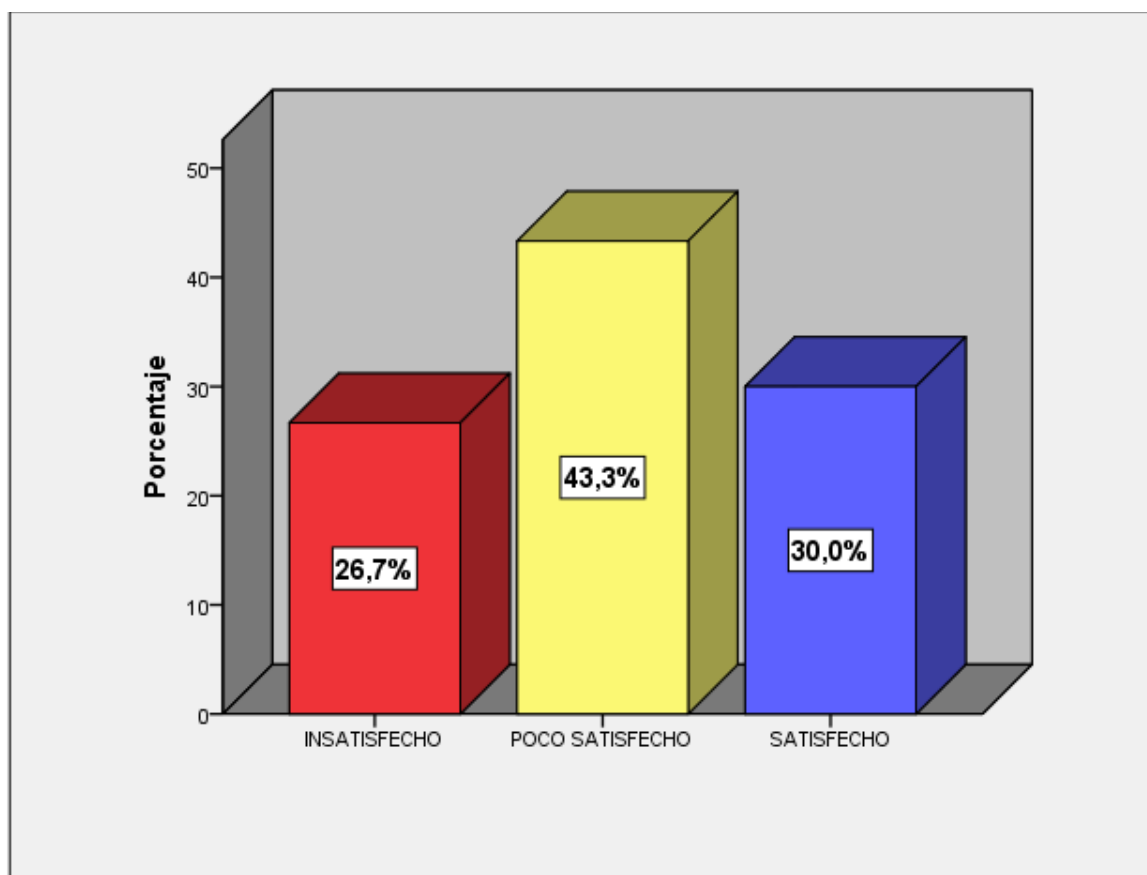
*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°14 se observa que 8 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos con respecto a las relaciones sociales, lo que representa el 26,7%, por otro lado 13 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 43,3% y finalmente 9 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 30% de la muestra.



Figura 9: Resultados de la dimensión relaciones sociales



Fuente: Tabla N°14

**Interpretación:**

En la figura N°9 se observa que el 26,7% de encuestados se encuentra insatisfecho con respecto a las relaciones sociales, mientras el 43,3% se encuentra poco satisfecho y el 30% se encuentra satisfecho.

**Tabla 15: Resultados de la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

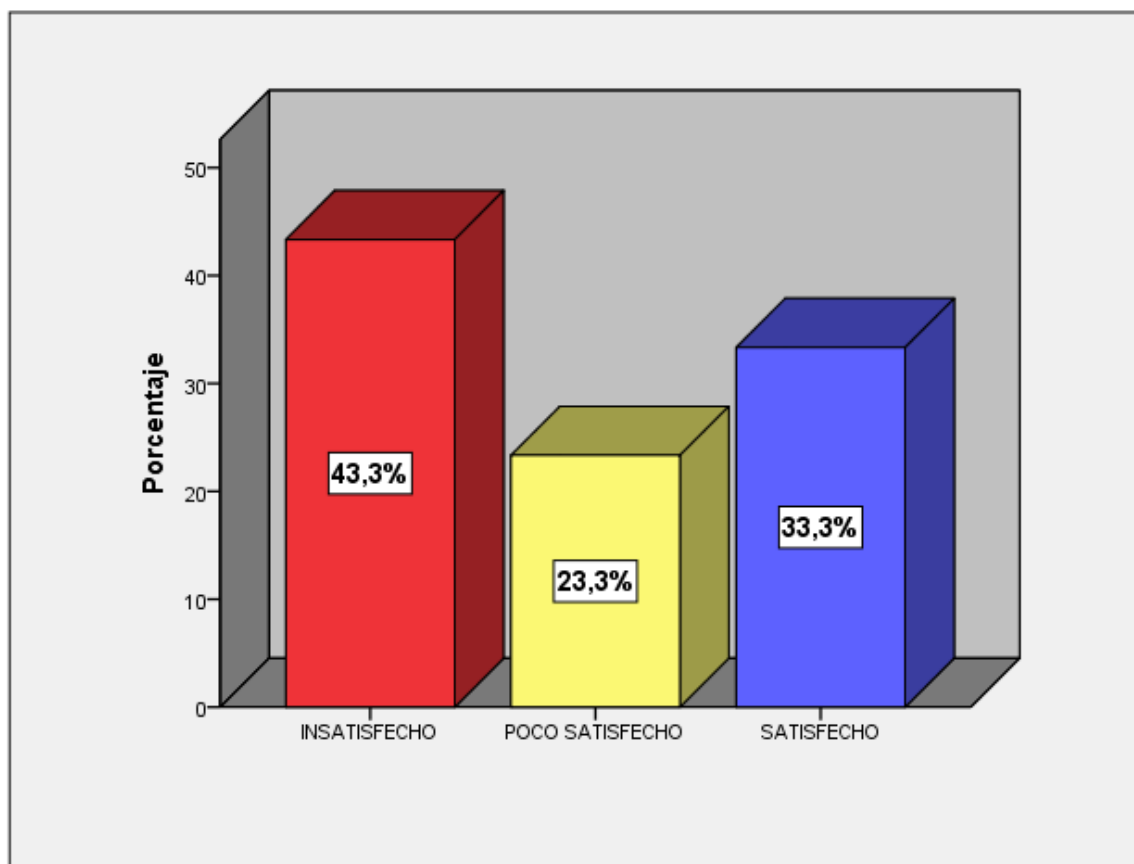
|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | INSATISFECHO    | 13         | 43,3       | 43,3              | 43,3                 |
|        | POCO SATISFECHO | 7          | 23,3       | 23,3              | 66,7                 |
|        | SATISFECHO      | 10         | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | Total           | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Base de datos del investigador*

### **Interpretación:**

En la tabla N°15 se observa que 13 de los 30 encuestados se encuentran insatisfechos con respecto al desarrollo personal, lo que representa el 43,3%, por otro lado 7 encuestados se encuentran poco satisfechos, lo que representa el 23,3% y finalmente 10 encuestados se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 33,3% de la muestra.

**Figura 10: Resultados de la dimensión desarrollo personal**



*Fuente: Tabla N°15*

**Interpretación:**

En la figura N°10 se observa que el 43,3% de encuestados se encuentra insatisfecho con respecto al desarrollo personal, mientras el 23,3% se encuentra poco satisfecho y el 33,3% se encuentra satisfecho.

### 3.4. Correlación de variables y dimensiones

**Tabla 16: Estadísticos de correlación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |                      |                            | SÍNDROME DE BURNOUT | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE BURNOUT  | Coeficiente de correlación | 1,000               | -0,842**             |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                 |
|                 |                      | N                          | 30                  | 30                   |
|                 | SATISFACCIÓN LABORAL | Coeficiente de correlación | -0,842**            | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                    |
|                 |                      | N                          | 30                  | 30                   |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ordenador SPSS-23

#### Interpretación:

En la tabla N°16 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.842, es decir, existe una correlación negativa alta entre síndrome de burnout y satisfacción laboral; lo cual indica que a mayor satisfacción laboral, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 17: Estadísticos de correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |                                 |                            | SÍNDROME DE BURNOUT | CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE BURNOUT             | Coeficiente de correlación | 1,000               | -0,705**                        |
|                 |                                 | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                            |
|                 |                                 | N                          | 30                  | 30                              |
|                 | CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT | Coeficiente de correlación | -0,705**            | 1,000                           |
|                 |                                 | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                               |
|                 |                                 | N                          | 30                  | 30                              |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ordenador SPSS-23

### Interpretación:

En la tabla N°17 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.705, es decir, existe una correlación negativa alta entre síndrome de burnout y la dimensión condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral; lo cual indica que a mejores condiciones físicas y/o confort, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 18: Estadísticos de correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |  |                            | SÍNDROME DE BURNOUT | BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS |
|-----------------|--|----------------------------|---------------------|--|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE BURNOUT                    | Coeficiente de correlación | 1,000               | -0,738**                               |
|                 |  | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                                   |
|                 |  | N                          | 30                  | 30                                     |
|                 | BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS | Coeficiente de correlación | -0,738**            | 1,000                                  |
|                 |  | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                                      |
|                 |  | N                          | 30                  | 30                                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ordenador SPSS-23

### Interpretación:

En la tabla N°18 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.738, es decir, existe una correlación negativa alta entre síndrome de burnout y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral; lo cual indica que a mayores y mejores beneficios laborales y/o remunerativos, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 19: Estadísticos de correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |                              |                               | SÍNDROME DE<br>BURNOUT | POLÍTICAS<br>ADMINISTRATIVAS |
|-----------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE<br>BURNOUT       | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                  | -0,750**                     |
|                 |                              | Sig. (bilateral)              | .                      | ,000                         |
|                 |                              | N                             | 30                     | 30                           |
|                 | POLÍTICAS<br>ADMINISTRATIVAS | Coeficiente de<br>correlación | -0,750**               | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)              | ,000                   | .                            |
|                 |                              | N                             | 30                     | 30                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

### **Interpretación:**

En la tabla N°19 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.750 es decir, existe una correlación negativa alta entre síndrome de burnout y la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral, lo cual indica que a mejores políticas administrativas, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Tabla 20: Estadísticos de correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |                     |                            | SÍNDROME DE BURNOUT | RELACIONES SOCIALES |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE BURNOUT | Coeficiente de correlación | 1,000               | -0,672**            |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                |
|                 |                     | N                          | 30                  | 30                  |
|                 | RELACIONES SOCIALES | Coeficiente de correlación | -0,672**            | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                   |
|                 |                     | N                          | 30                  | 30                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

### **Interpretación:**

En la tabla N°20 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.672, es decir, existe una correlación negativa moderada entre síndrome de burnout y la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral, lo cual indica que a mejores relaciones sociales, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.



**Tabla 21: Estadísticos de correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica**

|                 |                     |                            | SÍNDROME DE BURNOUT | DESARROLLO PERSONAL |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | SÍNDROME DE BURNOUT | Coeficiente de correlación | 1,000               | -0,905**            |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                |
|                 |                     | N                          | 30                  | 30                  |
|                 | DESARROLLO PERSONAL | Coeficiente de correlación | -0,905**            | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                   |
|                 |                     | N                          | 30                  | 30                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ordenador SPSS-23

### Interpretación:

En la tabla N°21 se observa el estadístico de Spearman con un valor de -0.905, es decir, existe una correlación negativa muy alta entre síndrome de burnout y la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral, lo cual indica que a mayor desarrollo personal, menor síndrome de burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

### 3.5. Prueba de hipótesis general y específicas

#### 3.5.1. Hipótesis general

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 22: Prueba de hipótesis general**

|                    |                                    |                            | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | SATISFACCIÓN<br>LABORAL<br>(Agrupada) |
|--------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | SÍNDROME                           | Coeficiente de correlación | 1,000                                | -0,842**                              |
|                    | DE BURNOUT<br>(Agrupada)           | Sig. (bilateral)           | .                                    | ,000                                  |
|                    |                                    | N                          | 30                                   | 30                                    |
|                    | SATISFACCIÓN LABORAL<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | -0,842**                             | 1,000                                 |
|                    |                                    | Sig. (bilateral)           | ,000                                 | .                                     |
|                    |                                    | N                          | 30                                   | 30                                    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,842, es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayor satisfacción laboral, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

### 3.5.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 23: Prueba de hipótesis específica 1**

|          |                         |                            | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | CONDICIONES<br>FÍSICAS Y/O<br>CONFORT<br>(Agrupada) |
|----------|-------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|
| Rho de   | SÍNDROME                | Coeficiente de correlación | 1,000                                | -0,705**  |
| Spearman | DE BURNOUT              | Sig. (bilateral)           | .                                    | ,000  |
|          | (Agrupada)              | N                          | 30                                   | 30  |
|          | CONDICIONES FÍSICAS Y/O | Coeficiente de correlación | -0,705**                             | 1,000   |
|          | CONFORT                 | Sig. (bilateral)           | ,000                                 | .   |
|          | (Agrupada)              | N                          | 30                                   | 30  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ordenador SPSS-23

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,705, es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mejores condiciones físicas y/o confort, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

## Hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 24: Prueba de hipótesis específica 2**

|                    |                   |                             | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | BENEFICIOS<br>LABORALES Y/O<br>REMUNERATIVOS<br>(Agrupada) |
|--------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Rho de<br>Spearman | SÍNDROME          | Coefficiente de correlación | 1,000                                | -0,738**   |
|                    | DE BURNOUT        | Sig. (bilateral)            | .                                    | ,000   |
|                    | (Agrupada)        | N                           | 30                                   | 30   |
|                    | BENEFICIOS        | Coefficiente de correlación | -0,738**                             | 1,000  |
|                    | LABORALES         | Sig. (bilateral)            | ,000                                 | .  |
|                    | Y/O REMUNERATIVOS | N                           | 30                                   | 30   |
|                    | (Agrupada)        |                             |                                      |  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,738, es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayores y mejores beneficios laborales y/o remunerativos, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 25: Prueba de hipótesis específica 3**

|                    |                 |                             | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | POLÍTICAS<br>ADMINISTRATIVAS<br>(Agrupada) |
|--------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Rho de<br>Spearman | SÍNDROME        | Coefficiente de correlación | 1,000                                | -0,750**                                   |
|                    | DE BURNOUT      | Sig. (bilateral)            | .                                    | ,000                                       |
|                    | (Agrupada)      | N                           | 30                                   | 30   |
|                    | POLÍTICAS       | Coefficiente de correlación | -0,750**                             | 1,000                                      |
|                    | ADMINISTRATIVAS | Sig. (bilateral)            | ,000                                 | .  |
|                    | (Agrupada)      | N                           | 30                                   | 30   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,750, es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mejores políticas administrativas, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

#### Hipótesis específica 4

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 26: Prueba de hipótesis específica 4**

|                    |                                      |                               | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | RELACIONES<br>SOCIALES<br>(Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                                | -0,672**                             |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | .                                    | ,000                                 |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |
|                    | RELACIONES<br>SOCIALES<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | -0,672**                             | 1,000                                |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | ,000                                 | .                                    |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,672, es decir, existe correlación negativa moderada, comprobamos entonces que a mejores relaciones sociales, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

## Hipótesis específica 5

**H1:** Existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**H0:** No existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**Tabla 27: Prueba de hipótesis específica 5**

|                    |                                      |                               | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | DESARROLLO<br>PERSONAL<br>(Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | SÍNDROME<br>DE BURNOUT<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                                | -0,905**                             |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | .                                    | ,000                                 |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |
|                    | DESARROLLO<br>PERSONAL<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | -0,905**                             | 1,000                                |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | ,000                                 | .                                    |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Ordenador SPSS-23*

**Interpretación:** El coeficiente de Rho de Spearman resulta ser -0,905, es decir, existe correlación negativa muy alta, comprobamos entonces que a mayor desarrollo personal, menor síndrome de burnout.

**Decisión:** Con un nivel de significancia de 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto determinamos que: si existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

Según este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa alta de  $r=-0,842$ , entre síndrome de burnout y satisfacción laboral, lo cual indica que a mayor grado de satisfacción laboral, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Contrastando este resultado con los antecedentes, encontramos que García (2013) en su tesis *“Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada, España”* señala que la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral resulta muy significativa. Además se observa que las dimensiones de burnout se relacionan con satisfacción laboral, al igual que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con síndrome burnout.

En este sentido señalamos a Serrano (2007), quien define al síndrome de burnout como una manifestación debido al estrés laboral crónico que consiste por lo general en sentimientos y actitudes negativas direccionados a las personas quienes reciben un servicio profesional y hacia los propios colegas de trabajo, esto se da debido a un agotamiento emocional que mayormente se presenta en los profesionales de la salud.

De este modo afirmamos que el síndrome de burnout guarda relación con el grado de satisfacción laboral que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del personal de enfermería del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.



**Objetivo Específico 1:** Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

Según este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa alta de  $r=-0,705$ , entre síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort, lo cual indica que a mejores condiciones físicas y/o confort, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Contrastando este resultado encontramos a Robbins (2003), quien refiere que los elementos materiales y de infraestructura tienen mucho que ver con la eficiencia y el buen desempeño laboral. Es así como la comodidad en un ambiente de trabajo debe ser considerado esencial, factores como la limpieza, el orden de los ambientes, la iluminación, la ventilación, entre otras cosas, motivan al personal a realizar bien su trabajo. De encontrarse condiciones físicas y materiales adversas es indudable que la persona tendrá reacciones negativas frente a su trabajo.

De este modo afirmamos que el síndrome de burnout tiene relación con las condiciones físicas y/o confort del ambiente laboral, que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del enfermero de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Objetivo Específico 2:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

De acuerdo a este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa alta de  $r=-0,738$ , entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos, lo cual indica que a mejores beneficios laborales y/o remunerativos, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Cotejando este resultado con los antecedentes encontramos a Moreno (2005), en su tesis “Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes”, quien sustenta que se encontraron, en la muestra de estudio, niveles moderados de insatisfacción laboral motivados esencialmente por un escaso reconocimiento a la labor profesional.

Al respecto Werther (2000), refiere que las recompensas establecidas, como el salario, son sustanciales puesto que cubren diversas necesidades en la persona, significan reconocimiento y seguridad; generan la adquisición de otros valores que contribuyen a una calidad de vida.

Por otro lado, cuando un trabajador recibe compensaciones injustas y poco adecuadas, que no compensan a su trabajo y carga laboral; emergerá en él una insatisfacción laboral, dando lugar a un periodo de rigidez que sin duda afectará en su comportamiento y por ende en su actuar frente a su ambiente de trabajo. (Cavalcante, 2004)

De este modo afirmamos el síndrome de burnout tiene relación con el grado de satisfacción, en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del enfermero de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

De acuerdo a este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa alta de  $r=-0,750$ , entre síndrome de burnout y políticas administrativas, lo cual indica que a mejores políticas administrativas, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

De acuerdo a este resultado Aguilar (1996), señala que las políticas laborales vienen a ser las normas institucionales establecidas con la finalidad de optimizar las relaciones laborales. Estas atañen sobre todo al trabajador y facilitan el logro de objetivos. Así mismo son las pautas que delimitan la trayectoria de las operaciones. Direccionan las acciones y decisiones, además de ayudar a coordinar los proyectos laborales.

Marriner (1996), al respecto menciona que las políticas deben ser abiertas, flexibles y estables para que de este modo puedan ser empleadas en diversas condiciones y situaciones, deben tener mucha coherencia en la resolución y prevención de problemas específicos, con normas claras y concretas. A la vez deben ser consistentes con el fin de evitar la incertidumbre y los prejuicios, así como la injusticia y las preferencias.

Basados en los resultados y la teoría, afirmamos que el síndrome de burnout tiene relación con el grado de satisfacción, en cuanto a las políticas administrativas, que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del enfermero de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Objetivo Específico 4:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

De acuerdo a este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa moderada de  $r=-0,672$ , entre síndrome de burnout y relaciones sociales, lo cual indica que a mejores relaciones sociales, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Respecto a este resultado encontramos que el Ministerio De Salud (1996) menciona sobre la relación de los trabajadores en el sector salud, tanto entre trabajadores, así como entre trabajadores y usuarios, tomando en cuenta que la confianza y seguridad son generadas por las buenas relaciones, la comunicación asertiva es sustancial para originar la comprensión, promover el respeto y generar una cooperación recíproca.

En este sentido afirmamos que el síndrome de burnout tiene relación con el grado de satisfacción, en cuanto a las relaciones sociales, que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del enfermero de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

**Objetivo Específico 5:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

De acuerdo a este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa muy alta de  $r=-0,905$ , entre síndrome de burnout y desarrollo personal, lo cual indica que a mayor grado de desarrollo personal, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Al respecto Ramos (2003) menciona que al emplear sus capacidades dentro del trabajo, el empleado tendrá una mayor satisfacción y una mejor oportunidad para desarrollarse como persona y por ende profesionalmente, es así como el trabajo representará un reto personal ligado a una motivación básica y el cumplimiento de ese desafío contribuirá en su desarrollo personal.

Basados en esto, afirmamos que el síndrome de burnout tiene relación con el grado de satisfacción, en cuanto al desarrollo personal, que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del enfermero de los consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

## V. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°16**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0,842$ . Relación negativa alta.
- Segunda: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°17**, obteniendo el correlación  $r=-0.705$ . Relación negativa alta.
- Tercera: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N° 18**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0,738$ . Relación negativa alta.
- Cuarta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°19**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.750$ . Relación negativa alta.
- Quinta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°20**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.672$ . Relación negativa moderada.
- Sexta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°21**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.905$ . Relación negativa muy alta.

## VI. RECOMENDACIONES

- A la Dirección Regional de Salud, desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima organizacional. Desarrollar además programas con la finalidad de involucrar aún más a los profesionales con el ámbito de trabajo.
- Al Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, reestructurar y rediseñar el lugar de trabajo con la participación de los trabajadores del servicio, establecer objetivos claros para el desempeño profesional, incrementar los incentivos para los empleados, instituir normas transparentes, y optimizar las comunicaciones.
- A quienes se encuentran en formación académica, desarrollar más estudios enfocados en medidas de prevención del síndrome de burnout y la insatisfacción laboral con la finalidad de contribuir en el desarrollo de una mejor calidad de vida.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguilar Villanueva, Luis (1996). La Hechura de las Políticas Públicas. México. Miguel Ángel Porrúa. 2ª edición.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, N° 14
- Campbell, D. y Stanley, J. (1978). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Buenos Aires, Amorrourtu Editores.
- Cavalcante Silva J. (2004). Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil.
- De la Fuente L. y De la Fuente E. (1997). Burnout y satisfacción laboral. Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. Rev Psicol Clin Salud.; 8(3).
- Dueñas Milagros et al (2009). “Prevalencia de Burnout en médicos de la ciudad de Tacna” Perú.
- Estephany Díaz (2012). “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo” Perú.
- Fernandez Larraguibel B. y Paravic Klijn T. (2003). “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”. Ciencia y Enfermería IX (12): 5765.
- Fundacion Aga Khan (1993) Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C.
- García Fernández (2013), “Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada”, España.
- Gonzales Martín (2001), Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México D.F. : Compañía Editorial Continental (CECSA)
- Gomero Cuadra et al (2003), “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, Perú.



- Hermosa Rodriguez (2006), "satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria de la institución educativa oficial de Ibagué". Colombia.
- Hernández Gijón (2014), "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal Sanitario de España y Argentina" España. Universidad de Granada.
- Hulin, C.L. (1991), Adaptation, persistent, and commitment in organizations. En: Dunnette, M.D. y Hough, I.M. (1992) Handbook of industrial and organizacional psychology págs. 445 – 506) Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
- Julieta Rodriguez (2012), "Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico" Costa Rica.
- Llerme Nuñez et al (2009), "Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia", Perú.
- Loli, A., Arias, F. y Alarcón, J. (2008). Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM, 11, 94-96.
- Mansilla, F. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci_arttext).
- Marriner Tomey, Ann (1996), Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 112, 1-3.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslach burnout inventory manual. España: TEA Ediciones S.A.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981) Burnout in organizacional settings. En: Oskamp, S. Applied social psychology annual. Vol. 5.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

- Mingote Adam, 1997 .Mingote, J.C. (1997). Síndrome «burnout», síndrome de desgaste profesional. Monografías de Psiquiatría, 5, 1-44.
- Ministerio De Salud (1996), Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.
- Organización Mundial de la Salud (2000). The World Health Report 2000. Healthsystems: Improving performance. Recuperado de: <http://www.who.int/whr/2000/en/>.
- Palma, S. (1999). Escala de satisfacción laboral SL-SPS. Lima: Editorial Cartolan E.I.R.L.
- Parada et al (2005), “satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes”, Venezuela.
- Pérez, M. (2000). Cuando el estrés laboral se llama Burnout. Causas y estrategias de Afrontamiento. Recuperado de: <http://desarrolloydefensa.com/2000/09/sindrome-delhombre-quemado-burnout.html>.
- Perlman, B. y Hartman, E. A. (2002). Burnout: summary and future research. Human Relations, 35(4), 283-305.
- Ponce et al, (2005) en la investigación “El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios”
- Quiroz, R., Saco, S. (2000) Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del hospital Nacional sur este de ESSALUD del cusco. Lima: Situa Vol. 23. págs. 11- 22 Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2004\\_n23/enPDF/a04.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a04.pdf).
- Ramos Calizaya Nury (2003) Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/328>
- Reyla Moreno et al (2005), “satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes”, Venezuela.

- Robbins P. Stephen. (2003). Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. México. Editorial Prentice may Hispanoamericana. 6ta Edición.
- Rosario Yslado et al (2012), “Síndrome de burnout y factores sociodemográficos organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash - 2012”, Perú.
- Serrano, E. (2007). El burnout o síndrome del quemado. Recuperado de: <http://administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>.
- Werther William (2000), Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. 5ta Edición.

# ANEXOS

## ANEXO Nº 01

### ARTICULO CIENTÍFICO

#### 1. TITULO

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú – 2018.

#### 2. AUTORES:

Br. Ore Flores, Nancy

Br. Serpa Villena, Liliana Rocío

Lilianarocio\_serpa@hotmail.com

mylove\_nancy\_16@hotmail.com

#### 3. RESUMEN

Para toda empresa o servicio es vital que los trabajadores se encuentren en las mejores condiciones posibles, esto es así ya que el rendimiento de cualquier trabajador se ve muy influido tanto por las condiciones de su trabajo como por su estado psíquico de tal manera, suelen rendir más en su trabajo aquellas personas que se encuentran satisfechas laboralmente, en este sentido, el hecho de trabajar en situaciones crónicamente estresantes puede hacer aparecer problemas como el síndrome de quemarse en el trabajo o burnout, el cual implica un agotamiento emocional y una despersonalización del trabajador respecto a sus compañeros o a las personas atendidas, además de aparecer conductas negativas como absentismo o irritabilidad. Esta premisa constituye la razón de la presente en base a esta premisa, la presente tesis titulada “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica,2018, la hipótesis planteada fue existe relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica,2018, de tipo de investigación básica, nivel descriptivo, método deductivo empleándose un diseño descriptivo correlacional, se aplicaron las escalas de Síndrome de Burnout y escala de Satisfacción Laboral a una muestra de 30 enfermeros del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica que laboran actualmente.

Para el proceso de verificación de la hipótesis se utilizó la estadística inferencial; a través de la técnica estadística paramétrica de r de Pearson (grado de relación de variables)

Los resultados manifiestan que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una correlación de -0,842 es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayor satisfacción laboral, menor síndrome de burnout,

Con estos resultados, se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2018, como se puede ver en la **Tabla Nº16**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0,842$ . Relación negativa alta.

#### 4. PALABRAS CLAVE

Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas

#### 5. ABSTRACT

For any company or service it is vital that workers are in the best possible conditions, this is so since the performance of any worker is greatly influenced by the conditions of their work as well as by their psychic state in such a way, they tend to perform more in their work those people who are satisfied with work, in this sense, the fact of working in chronically stressful situations can cause problems such as burn-in-work syndrome or burnout, which implies emotional exhaustion and depersonalization of the worker respect to their partners or the people served, in addition to negative behaviors such as absenteeism or irritability. This premise is the reason for this based on this premise, this thesis entitled "burnout syndrome and job satisfaction in nursing service outpatient Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Peru - 2018", had as to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in nursing service outpatient Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, 2018, the hypothesis was there direct and significant relationship between burnout syndrome and job satisfaction in nursing service outpatient Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, 2018, type of basic research, descriptive level, deductive method being employed a correlational descriptive design, the scales of burnout syndrome and scale of job satisfaction were applied to a sample of 30 nurses from the servi of outpatient clinics of the Regional Hospital Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica that are currently working.

Inferential statistics was used for the verification process of the hypothesis; through parametric statistical technique of Pearson's  $r$  (degree of relationship of variables)

The results show that the variables of burnout syndrome and job satisfaction have a correlation of -0.842, that is, there is a high negative correlation, so we found that the higher the job satisfaction, the lower the burnout syndrome,

With these results, it was determined that there is relationship between burnout and job satisfaction in nursing service outpatient clinic of the Regional Hospital Zacharias Correa Valdivia, Huancavelica 2018, as seen in Table No.16, obtaining the correlation coefficient  $r = -0.842$ . High negative relationship.

## 6. KERWORDS

**Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, physical conditions, labor benefits, administrative policies**

## 7-INTRODUCCION

Es sumamente importante que quienes trabajan dentro de una organización o empresa tengan las mejores condiciones, ya que el rendimiento laboral depende en buena medida del ambiente de trabajo, El síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome de burnout surge como una respuesta a ciertas situaciones laborales que resultan estresantes para el trabajador y se identifica con síntomas de cansancio emocional y afectivo, el desarrollo de un carácter negativo, así como una desmotivación desmedida en el desarrollo laboral e interpersonal. (Marshal et al, 2001)

La Organización Mundial de la Salud (2000) menciona que el recurso humano es el más esencial dentro del sector salud, por esto la satisfacción de los empleados en su ámbito laboral debe ser considerada como un aspecto sustancial, puesto que si se tiene trabajadores satisfechos y motivados, el servicio de salud será mucho más eficaz.

García (2013) en su tesis "Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada, España". Investigación de la cual resaltamos que la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral resulta muy significativa. Además se observa que las dimensiones de burnout se relacionan con satisfacción laboral, al igual que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con síndrome burnout.

Hernández (2014) en “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal Sanitario de España y Argentina”. Trabajo del cual señalamos que se encontró mayor presencia del síndrome en el personal español en comparación a la población argentina, además de no encontrarse relación entre ambas variables y en las dos poblaciones de estudio. Referente a las dimensiones del síndrome burnout se obtuvo como resultado una puntuación significativa más alta en el personal sanitario español.

De los pocos estudios realizados en el Perú con respecto al síndrome de Burnout y la relación que guarda con la satisfacción laboral, podemos rescatar los siguientes:

Gomero et al (2003), en su tesis “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, Perú. Resaltamos que dentro de la población en estudio se halló a un médico con un desarrollo temprano del síndrome. Así mismo se concluye que existe la necesidad de realizar estudios en organismos públicos en servicio de salud..

Díaz (2012), en su investigación “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo”, Perú. Se encontró que no existe una diferencia significativa entre los trabajadores de los dos centros de salud en cuanto a las dos variables, encontrando un nivel regular de satisfacción laboral en ambas poblaciones y un nivel bajo del síndrome.

Yslado et al (2012), elaboró la tesis “Síndrome de burnout y factores sociodemográficos organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash - 2012”, Perú. Concluye que un (57.9%) de profesionales presentan el síndrome en su fase inicial, el 14.5% el síndrome en su fase intermedia y el 27.6%, el síndrome en su fase final.

## **8. MÉTODO**

El Plan de investigación que nos permitió cumplir los objetivos planteados en la investigación ha seguido los siguientes procedimientos:

Identificación de una problemática en la realidad, Identificación de una hipótesis de investigación. Recolección de la información con los instrumentos de medición, Verificación empírica de la hipótesis de investigación. Cabe indicar que el método general que se utilizó es el método científico y como método específico el método descriptivo y el método deductivo.

Según Landeau Rebeca 2007, la presente investigación según la finalidad que persigue es básica porque se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general, según su carácter según Hernández, R., Fernández, es correlacional sostiene que “tiene como



propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, según su naturaleza es cuantitativa se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos y finalmente según su alcance temporal es transversal estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado. En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, La población de la presente investigación consiste en un número de 30 enfermeros que laboran en el servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2018 La muestra está constituida por toda la población de estudio por ello es una muestra censal. para la prueba de la hipótesis se utilizó la estadística inferencial; a través de la técnica estadística paramétrica de r de Pearson (grado de relación de variables) y t de student para la significancia estadística del valor de r de Pearson; y ji cuadrada de independencia de criterios (asociación de variables).

## 9. RESULTADOS

Los resultados manifiestan que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una correlación  $-0,842$ , es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayor satisfacción laboral, menor síndrome de satisfacción laboral que tiene el enfermero del servicio de consultorios externos de este hospital. Además, tenemos como resultado que las dimensiones pertenecientes a la variable satisfacción laboral se relacionan significativamente con ser  $-0,705$ , es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mejores condiciones físicas y/o confort, menor síndrome de burnout;  $-0,738$ , es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mayores y mejores beneficios laborales y/o remunerativos, menor síndrome de burnout;  $-0,750$ , es decir, existe correlación negativa alta, comprobamos entonces que a mejores políticas administrativas, menor síndrome de burnout;  $-0,672$ , es decir, existe correlación negativa moderada, comprobamos entonces que a mejores relaciones sociales, menor síndrome de burnout;  $-0,905$ , es decir, existe correlación negativa muy alta, comprobamos entonces que a mayor desarrollo personal, menor síndrome de burnout.

## 10. DISCUSIÓN

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

Según este objetivo se ha determinado que existe una relación negativa alta de  $r=-0,842$ , entre síndrome de burnout y satisfacción laboral, lo cual indica que a mayor grado de satisfacción laboral, habrá un menor nivel de síndrome burnout en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

Contrastando este resultado con los antecedentes, encontramos que García (2013) en su tesis *“Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada, España”* señala que la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral resulta muy significativa. Además, se observa que las dimensiones de burnout se relacionan con satisfacción laboral, al igual que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con síndrome burnout.

Contrastando este resultado con los antecedentes, encontramos que García (2013) en su tesis *“Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada, España”* señala que la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral resulta muy significativa. Además se observa que las dimensiones de burnout se relacionan con satisfacción laboral, al igual que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con síndrome burnout.

En este sentido señalamos a Serrano (2007), quien define al síndrome de burnout como una manifestación debido al estrés laboral crónico que consiste por lo general en sentimientos y actitudes negativas direccionados a las personas quienes reciben un servicio profesional y hacia los propios colegas de trabajo, esto se da debido a un agotamiento emocional que mayormente se presenta en los profesionales de la salud.

De este modo afirmamos que el síndrome de burnout guarda relación con el grado de satisfacción laboral que pueden tener los profesionales que trabajan brindando servicio a otras personas, como es el caso del personal de enfermería del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica.

## 11. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°16**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0,842$ . Relación negativa alta.

- Segunda: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°17**, obteniendo el correlación  $r=-0.705$ . Relación negativa alta.
- Tercera: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N° 18**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0,738$ . Relación negativa alta.
- Cuarta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°19**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.750$ . Relación negativa alta.
- Quinta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°20**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.672$ . Relación negativa moderada.
- Sexta: Se determinó que existe relación entre síndrome de burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018, como se puede ver en la **Tabla N°21**, obteniendo el coeficiente de correlación  $r=-0.905$ . Relación negativa muy alta.

## 12. REFERENCIAS

- Aguilar Villanueva, Luis (1996). La Hechura de las Políticas Públicas. México. Miguel Ángel Porrúa. 2ª edición.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, N° 14
- Campbell, D. y Stanley, J. (1978). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Buenos Aires, Amorrourtu Editores.
- Cavalcante Silva J. (2004). Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil.
- De la Fuente L. y De la Fuente E. (1997). Burnout y satisfacción laboral. Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. Rev Psicol Clin Salud.; 8(3).

- Dueñas Milagros et al (2009). “Prevalencia de Burnout en médicos de la ciudad de Tacna” Perú.
- Estephany Díaz (2012). “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo” Perú.
- Fernández Larraguibel B. y Paravic Klijn T. (2003). “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”. *Ciencia y Enfermería IX (12)*: 5765.
- Fundación Aga Khan (1993) Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C.
- García Fernández (2013), “Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Factores de satisfacción laboral en el personal de Administración y servicios de la universidad de Granada”, España.
- Gonzales Martín (2001), *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México D.F. : Compañía Editorial Continental (CECSA)
- Gomero Cuadra et al (2003), “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, Perú.
- Hermosa Rodríguez (2006), “satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria de la institución educativa oficial de Ibagué”. Colombia.
- Hernández Gijón (2014), “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal Sanitario de España y Argentina” España. Universidad de Granada.
- Hulin, C.L. (1991), *Adaptation, persistent, and commitment in organizations*. En: Dunnette, M.D. y Hough, I.M. (1992) *Handbook of industrial and organizacional psychology* págs. 445 – 506) Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
- Julieta Rodríguez (2012), “Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico” Costa Rica.
- Llerme Nuñez et al (2009), “Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia”, Perú.
- Loli, A., Arias, F. y Alarcón, J. (2008). Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*, 11, 94-96.
- Mansilla, F. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci_arttext).

ANEXO N° 02

DECLARACIÓN JURADA  
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Liliana Roció Serpa Villena, estudiante () , egresado () , docente () , del Programa Mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N 20114963, con el artículo titulado

“Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, peru-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), 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 César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro Documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y Divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que Disponga la Universidad.

Huancavelica, agosto de 2018



Liliana Rocio Serpa Villena

20114963

## ANEXO N°03

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Nancy Ore Flores, estudiante ( ), egresado (x), docente ( ), del Programa Mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N 44493606, con el artículo titulado

“Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, peru-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), 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 César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro Documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y Divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que Disponga la Universidad.



Nancy Ore Flores

44493606

Huancavelica, agosto de 2018

## ANEXO Nº 04

### Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

|                         |        |                            |             |                         |                          |
|-------------------------|--------|----------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Nombre del EE.SS</b> |        | <b>Profesión/ocupación</b> |             | <b>Años de servicio</b> | <b>Fecha</b>             |
|                         |        |                            |             |                         |                          |
| <b>Estado civil</b>     |        | <b>Edad</b>                | <b>Sexo</b> |                         | <b>Condición laboral</b> |
| Soltero                 | Casado |                            | F           | M                       |                          |
| Conviviente             | Viudo  |                            |             |                         |                          |
| Divorciado              |        |                            | Nombrado    | Contratado              |                          |

**Instrucciones:** Marque con una (X) de acuerdo a su punto de vista.

|         |              |         |            |       |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 1       | 2            | 3       | 4          | 5     |

#### PARTE I: SINDROME DE BURNOUT

| Nº                           | ENUNCIADO  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b> |  |   |   |   |   |   |
| 01                           | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo  |   |   |   |   |   |
| 02                           | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío                                       |   |   |   |   |   |
| 03                           | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado |   |   |   |   |   |
| 04                           | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa                                      |   |   |   |   |   |
| 05                           | Siento que mi trabajo me está desgastando  |   |   |   |   |   |
| 06                           | Me siento frustrado en mi trabajo  |   |   |   |   |   |
| 07                           | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo  |   |   |   |   |   |

|                             |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 08                          | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa                                    |  |  |  |  |  |
| 09                          | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades                                       |  |  |  |  |  |
| <b>DESPERSONALIZACIÓN</b>   |  |  |  |  |  |  |
| 10                          | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales                |  |  |  |  |  |
| 11                          | Siento que me he hecho más duro con la gente   |  |  |  |  |  |
| 12                          | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                                 |  |  |  |  |  |
| 13                          | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes                             |  |  |  |  |  |
| 14                          | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas                                 |  |  |  |  |  |
| <b>REALIZACIÓN PERSONAL</b> |  |  |  |  |  |  |
| 15                          | Siento que no puedo entender fácilmente a los pacientes  |  |  |  |  |  |
| 16                          | Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes                            |  |  |  |  |  |
| 17                          | Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |  |  |  |  |  |
| 18                          | Me siento con poca energía en mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 19                          | Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes                     |  |  |  |  |  |
| 20                          | No me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes                   |  |  |  |  |  |
| 21                          | Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo  |  |  |  |  |  |
| 22                          | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada              |  |  |  |  |  |

**PARTE II: SATISFACCION LABORAL**

| Nº                                     | ENUNCIADO   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| <b>CONDICIONES FISICAS Y/O CONFORT</b> |   |   |   |   |   |   |
| 01                                     | La distribución física del ambiente de trabajo no facilita la realización de mis labores. |   |   |   |   |   |
| 02                                     | El ambiente donde trabajo no es confortable.  |   |   |   |   |   |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | (Ventilación, iluminación, etc.)  |  |  |  |  |  |
| 03 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inadecuada.                                   |  |  |  |  |  |
| 04 | La limpieza de los ambientes es inadecuada.   |  |  |  |  |  |
| 05 | No existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o Inmuebles). |  |  |  |  |  |
|    | <b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>   |  |  |  |  |  |
| 06 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.   |  |  |  |  |  |
| 07 | Me siento mal con lo que gano.  |  |  |  |  |  |
| 08 | No existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.                          |  |  |  |  |  |
| 09 | Mi trabajo no me permite cubrir mis expectativas económicas   |  |  |  |  |  |
|    | <b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>  |  |  |  |  |  |
| 10 | Siento que doy más de lo que recibo de la institución   |  |  |  |  |  |
| 11 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                                       |  |  |  |  |  |
| 12 | Me disgusta mi horario  |  |  |  |  |  |
| 13 | El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida                                     |  |  |  |  |  |
|    | <b>RELACIONES SOCIALES</b>  |  |  |  |  |  |
| 14 | El ambiente creado por mis compañeros no es el ideal para desempeñar mis funciones.                   |  |  |  |  |  |
| 15 | No me agrada trabajar con mis compañeros  |  |  |  |  |  |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo   |  |  |  |  |  |
| 17 | La solidaridad no es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.                           |  |  |  |  |  |
|    | <b>DESARROLLO PERSONAL</b>  |  |  |  |  |  |
| 18 | Siento que el trabajo que realizo no encaja con mi manera de ser                                      |  |  |  |  |  |
| 19 | Mi trabajo no me permite desarrollarme personalmente  |  |  |  |  |  |
| 20 | No disfruto de las labores que realizo en mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 21 | No me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo   |  |  |  |  |  |

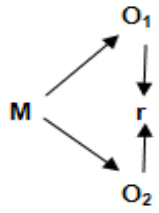
|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 22 | Mi trabajo no me hace sentir realizado profesionalmente |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|

ANEXO N° 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPIATL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA HUANCVELICA

| PROBLEMA   | OBJETIVO  | HIPÓTESIS  | VARIABLE   | METODOLOGÍA   |
|--|---|--|--|---|
| <p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y beneficios laborales</li> </ol> | <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional</li> </ol> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre síndrome de Burnout y condiciones físicas y/o confort en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</li> <li>Existe relación entre síndrome de Burnout y</li> </ol> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cansancio o agotamiento emocional</li> <li>Despersonalización.</li> <li>Realización personal.</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>Método</b></p> <p><b>MG:</b> Método científico.</p> <p><b>ME:</b> Descriptivo, estadístico y el hipotético deductivo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> |

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| <p>y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre</p> | <p>Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia,</p> | <p>beneficios laborales y/o remunerativos en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> <p>3. Existe relación entre Síndrome de Burnout y políticas administrativas en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> <p>4. Existe relación entre Síndrome de Burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> <p>5. Existe relación entre Síndrome de Burnout y desarrollo personal</p> | <p>física y/o confort</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios laborales y/o remunerativo</li> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Desarrollo personal</li> </ul> |  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra<br/> O<sub>1</sub> = Variable 1<br/> O<sub>2</sub> = Variable 2<br/> r = Relación entre variables</p> <p><b>Población.</b> La población de la presente investigación consiste en un número de 30 enfermeros que laboran en el servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2018.</p> |
|---|---|--|--|---|

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>Síndrome de Burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018?</p> | <p>Huancavelica – 2018.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y relaciones sociales en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y desarrollo personal en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</p> | <p>en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.</p> | <p><b>Muestra:</b> Está constituida por toda la población de estudio por ello es muestra censal.</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos:</b> Para a variable Síndrome de Burnout se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de MBI</p> <p>Para la variable Satisfacción Laboral se empleó la técnica proyectiva o psicométrica y como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral con la escala de Likert</p> <p><b>Procesamiento de datos</b> Se emplearon cuadros simples, tipo de distribución simple, gráficos de sectores y</p> |
|---|---|---|---|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | medidas de tendencia central y medidas de dispersión |
|--|--|--|--|--|

### ANEXO N°06: Validez de los instrumentos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS:** “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”

| VARIABLES                       | DIMENSION             | INDICADOR            | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |   |  |   |  |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |    |    |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|--|----|--|----|-----------------------------------|----|----|
|                                 |                       |                      |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |   | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |                                   |    |    |
|                                 |                       |                      |   |                       |            |         |              |         | 5   | 4 | 3  | 2 | 1                                      | SI |  | NO | SI                                | NO | SI |
| Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT | Agotamiento Emocional | Agotamiento físico   | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.                                      |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |
|                                 |                       | Cansancio permanente | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.                                       |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |
|                                 |                       |                      | Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |
|                                 |                       | Tensión              | Siento que mi trabajo me está desgastando.  |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |
|                                 |                       |                      | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |
|                                 |                       | Frustración          | Me siento frustrado en mi trabajo.  |                       |            |         |              |         |   | X |  | X |  | X  |  |    |                                   |    |    |

|  |                             |                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|--|-----------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
|  |                             |                                       | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.                                      |  |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|  |                             | Desgaste Psíquico                     | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa                                    |  |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|  |                             |                                       | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.   |  |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|  | <b>Despersonalización</b>   | Trato inhumano                        | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales                |  |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|  |                             | Insensibilidad hacia los pacientes    | Siento que me he hecho más duro con la gente   |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Dureza emocional                      | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                                 |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Desinterés por los demás              | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes                             |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Sentimiento de culpa                  | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas                                 |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  | <b>Realización Personal</b> | Entiende el pensamiento de los demás  | Siento que no puedo entender fácilmente a los pacientes  |  |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|  |                             | Soluciona problemas de los demás      | Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes                            |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Su trabajo es una Influencia positiva | Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Tiene vitalidad                       | Me siento con poca energía en mi trabajo   |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|  |                             | Crea Atmosfera relajada.              | Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis                               |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |  |  |  |



|  |  |                                       |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--|--|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
|  |  |                                       | pacientes   |  |  |  |  |  | X | X | X |   |  |  |
|  |  | Animado después del trabajo           | No me siento estimado después de haber trabajado intimamente con mis pacientes      |  |  |  |  |  | X | X | X |   |  |  |
|  |  | Realiza un trabajo que merece la pena | Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo                           |  |  |  |  |  | X | X | X |   |  |  |
|  |  |                                       | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada |  |  |  |  |  |   | X | X | X |  |  |

MINISTERIO DE SALUD  
 GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA  
 HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA BALBUENA DE ARIWA



**Mg. Densith Dora Paitan Condori**  
 AREA DE EVALUACIÓN Y ASESORIA DE GESTIÓN  
 OFICINA DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre síndrome de burnout.

**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** PAITAN CONDORI DENSITH DORA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

|            |           |           |          |
|------------|-----------|-----------|----------|
| Muy bueno  | Bueno     | Regular   | Malo     |
| 76 – 100 % | 51 – 75 % | 26 – 50 % | 0 – 25 % |
|            |           |           |          |

MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA  
HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA DE HVEA

*[Firma manuscrita]*

Mg. Densith Dora Paitan Condori  
AREA DE EVALUACION Y ASESORIA DE GESTION  
OPICINA DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”

| VARIABLES                        | DIMENSION                       | INDICADOR                         | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |   |            |   |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |         |    |   |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------|---|------------|---|---------|-------------------------|----|---------|----|---|----|--|----|-----------------------------------|--|--|--|
|                                  |                                 |                                   |   | Nunca                 |   | Casi nunca |   | A veces | Casi Siempre            |    | Siempre |    | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    |                                   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |  | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |
|                                  |                                 |                                   |   | 5                     | 4 | 3          | 2 | 1       | SI                      | NO | SI      | NO | SI  | NO | SI   | NO |                                   |  |  |  |
| Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o confort | Ambiente adecuado de trabajo      | La distribución física del ambiente de trabajo no facilita la realización de mis labores.             |                       |   |            |   |         |                         | X  |         | Y  |   | X  |  | X  |                                   |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | El ambiente donde trabajo no es confortable.  |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |
|                                  |                                 | Comodidad del ambiente de trabajo | No existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o Inmuebles). |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inadecuada.                                   |                       |   |            |   |         | X                       |    |         |    |   |    |  | X  |                                   |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | La limpieza de los ambientes es inadecuada.   |                       |   |            |   |         |                         |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |

|  |  |                             |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|--|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  | Beneficios laborales y/o remunerativos | Remuneración mensual        | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                           |  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |  |                             | Me siento mal con lo que gano   |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                             | No existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.        |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |  |                             | Mi trabajo no me permite cubrir mis expectativas económicas.                        |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | Políticas administrativa               | Sobrecarga de funciones     | Siento que doy más de lo que recibo en la institución                               |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                             | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                     |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |  | Horario de trabajo.         | Me disgusta mi horario  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |  |                             | El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida                   |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | Relaciones sociales                    | Trabajo en equipo           | El ambiente creado por mis compañeros no es el ideal para desempeñar mis funciones. |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                             | No me agrada trabajar con mis compañeros  |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                             | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo                       |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |  |                             | La solidaridad no es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.         |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | Desarrollo personal                    | Satisfacción de actividades | Siento que el trabajo que realizo no encaja con mi manera de ser                    |  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                             | Mi trabajo no me permite desarrollarme personalmente.                               |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |  |                             | No disfruto de las labores que realizo en mi trabajo.                               |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |

|  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | No me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Mi trabajo no me hace sentir realizado profesionalmente       |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA  
HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA WALDMIA DE HYBA



Mg. Denstih Dora Paitan Condori  
AREA DE EVALUACIÓN Y ASESORIA DE GESTIÓN  
OFICINA DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre satisfacción laboral.

**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** PAITAN CONDORI DENSIH DORA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

#### VALORACIÓN:

| Muy bueno  | Bueno     | Regular   | Malo     |
|------------|-----------|-----------|----------|
| 76 – 100 % | 51 – 75 % | 26 – 50 % | 0 – 25 % |
| X          |           |           |          |

MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA  
HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA DE HUCA  
*Densith Dora Paitan Condori*  
Mg. Densith Dora Paitan Condori  
AREA DE EVALUACION Y ASesorIA DE GESTIOn  
OFICINA DE EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”

| VARIABLES                       | DIMENSION             | INDICADOR                          | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |   |            |   |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |         |    |   |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |    |  |  |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------------------|---|-----------------------|---|------------|---|---------|-------------------------|----|---------|----|---|----|--|----|-----------------------------------|--|----|--|--|
|                                 |                       |                                    |   | Nunca                 |   | Casi nunca |   | A veces | Casi Siempre            |    | Siempre |    | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    |                                   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |  |
|                                 |                       |                                    |   | 5                     | 4 | 3          | 2 | 1       | SI                      | NO | SI      | NO | SI  | NO | SI   | NO |                                   | SI                                     | NO |  |  |
| Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT | Agotamiento Emocional | Agotamiento físico                 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.                                      |                       |   |            |   |         |                         |    | ✓       |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                 |  |    |  |  |
|                                 |                       | Cansancio permanente               | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.                                       |                       |   |            |   |         |                         |    | ✓       |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                 |  |    |  |  |
|                                 |                       |                                    | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |                       |   |            |   |         |                         |    | ✓       |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                 |  |    |  |  |
|                                 |                       | Tensión                            | Siento que mi trabajo me está desgastando.  |                       |   |            |   |         |                         |    | ✓       |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                 |  |    |  |  |
|                                 |                       |                                    | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  |                       |   |            |   |         |                         |    | ✓       |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                 |  |    |  |  |
|                                 | Frustración           | Me siento frustrado en mi trabajo. |   |                       |   |            |   |         |                         | ✓  |         | ✓  |   | ✓  |  | ✓  |                                   |  |    |  |  |

|  |                      |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
|--|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
|  |                      |  | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.    |  |  |  |  |  | ✓ | / | / | ✓ |   |  |
|  | Desgaste Psíquico    |  | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. |  |  |  |  |  | ✓ | / | / | ✓ |   |  |
|  |                      |  | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.               |  |  |  |  |  | ✓ | / | / | ✓ |   |  |
|  | Despersonalización   |  | Trato inhumano   | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales                |  |  |  |  | ✓ | / | / | ✓ |   |  |
|  |                      |  | Insensibilidad hacia los pacientes                             | Siento que me he hecho más duro con la gente   |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  |                      |  | Dureza emocional   | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                                 |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  |                      |  | Desinterés por los demás                                       | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes                             |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  |                      |  | Sentimiento de culpa   | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas                                 |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  | Realización Personal |  | Entiende el pensamiento de los demás                           | Siento que no puedo entender fácilmente a los pacientes  |  |  |  |  | ✓ | / | / | ✓ |   |  |
|  |                      |  | Soluciono problemas de los demás                               | Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes                            |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  |                      |  | Su trabajo es una Influencia positiva                          | Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |  |  |  |  |   | ✓ | / | / | ✓ |  |
|  |                      |  | Tiene vitalidad  | Me siento con poca energía en mi trabajo   |  |  |  |  |   | ✓ | / | ✓ | ✓ |  |
|  |                      |  | Crea Atmosfera relajada.                                       | Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis                               |  |  |  |  |   | ✓ | / | ✓ | ✓ |  |



|  |  |                                       |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
|--|--|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
|  |  |                                       | pacientes   |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
|  |  | Animado después del trabajo           | No me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes      |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
|  |  | Realiza un trabajo que merece la pena | Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo                           |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |   |  |
|  |  |                                       | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada |  |  |  |  |  |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |

*[Handwritten Signature]*  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 Mónica Aspas García  
 Psicoterapeuta Familiar  
 P.º de la Temprana e Int. Maternal  
 C.Fs.P 15954

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre síndrome de burnout.


**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** AYLAS GARCIA DIANA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

| Muy bueno  | Bueno     | Regular   | Malo     |
|------------|-----------|-----------|----------|
| 76 – 100 % | 51 – 75 % | 26 – 50 % | 0 – 25 % |
| X          |           |           |          |

  
**Mrs. Diana Ayala Garcia**  
 Profesora de Familia y Comunitaria  
 Prof. de. Teoría y Práctica de la Antropología  
 C.P.P. 1303  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”

| VARIABLES                        | DIMENSION                       | INDICADOR                         | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-----------------------------------|
|                                  |                                 |                                   |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |                                   |
|                                  |                                 |                                   |   |                       |            |         |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |                                   |
| Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o confort | Ambiente adecuado de trabajo      | La distribución física del ambiente de trabajo no facilita la realización de mis labores.             |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |                                   |
|                                  |                                 |                                   | El ambiente donde trabajo no es confortable.  |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |                                   |
|                                  |                                 | Comodidad del ambiente de trabajo | No existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o Inmuebles). |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |                                   |
|                                  |                                 |                                   | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inadecuada.                                   |                       |            |         |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |                                   |
|                                  |                                 |                                   | La limpieza de los ambientes es inadecuada.   |                       |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |                                   |
|                                  |                                 |                                   |   |                       |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |                                   |

|                     |  |   |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|---------------------|--|---|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|--|
|                     | Beneficios laborales y/o remunerativos | Remuneración mensual  | <p>           Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.         </p>                           |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           Me siento mal con lo que gano         </p>   |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           No existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.         </p>        |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           Mi trabajo no me permite cubrir mis expectativas económicas.         </p>                        |  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|                     | Políticas administrativa               | Sobrecarga de funciones   | <p>           Siento que doy más de lo que recibo en la institución         </p>                               |  |  |  |  |   |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando         </p>                     |  |  |  |  |   |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  | Horario de trabajo.   | <p>           Me disgusta mi horario         </p>  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida         </p>                   |  |  |  |  |   |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |   |  |   |  |
|                     | Relaciones sociales                    | Trabajo en equipo   | <p>           El ambiente creado por mis compañeros no es el ideal para desempeñar mis funciones.         </p> |  |  |  |  |   |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           No me agrada trabajar con mis compañeros         </p>  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo         </p>                       |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |   |  |
|                     |  |   | <p>           La solidaridad no es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.         </p>         |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |   |  |
| Desarrollo personal | Satisfacción de actividades            | <p>           Siento que el trabajo que realizo no encaja con mi manera de ser         </p> |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |   |  |
|                     |  | <p>           Mi trabajo no me permite desarrollarme personalmente.         </p>            |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |   |  |
|                     |  | <p>           No disfruto de las labores que realizo en mi trabajo.         </p>            |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |   | ✓ |   | ✓ |  | ✓ |  |



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre satisfacción laboral.

**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** AYLAS GARCIA DIANA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

| Muy bueno  | Bueno     | Regular   | Malo     |
|------------|-----------|-----------|----------|
| 76 – 100 % | 51 – 75 % | 26 – 50 % | 0 – 25 % |
| X          |           |           |          |

*(Firma manuscrita)*  
**MAG. DIANA AYLAS GARCIA**  
 Mag. en Gerencia y Eval. Organizacional  
 FIRMADA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”


| VARIABLES                       | DIMENSION             | INDICADOR            | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-----------------------------------|
|                                 |                       |                      |   | Nunca                 | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |                                   |
|                                 |                       |                      |   |                       |            |         |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |                                   |
| Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT | Agotamiento Emocional | Agotamiento físico   | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.                                      |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |
|                                 |                       | Cansancio permanente | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.                                       |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |
|                                 |                       |                      | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |
|                                 |                       | Tensión              | Siento que mi trabajo me está desgastando.  |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |
|                                 |                       |                      | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |
|                                 |                       | Frustración          | Me siento frustrado en mi trabajo.  |                       |            |         |              |         | X   | X  | X  |    | X                                      |    |  |    |                                   |



|  |                      |                                       |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |
|--|----------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
|  |                      |                                       | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.                                      |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Desgaste Psíquico                     | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.                                   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      |                                       | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  | Despersonalización   | Trato inhumano                        | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales                |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Insensibilidad hacia los pacientes    | Siento que me he hecho más duro con la gente   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Dureza emocional                      | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                                 |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Desinterés por los demás              | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes                             |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Sentimiento de culpa                  | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas                                 |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      |                                       |  |  |  |  |  |  |  |   | X | X | X | X |  |
|  | Realización Personal | Entiende el pensamiento de los demás  | Siento que no puedo entender fácilmente a los pacientes  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Soluciona problemas de los demás      | Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes                            |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Su trabajo es una Influencia positiva | Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Tiene vitalidad                       | Me siento con poca energía en mi trabajo   |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |
|  |                      | Crea Atmosfera relajada.              | Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis                               |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |   |  |



|  |                                       | pacientes   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
|  | Animado después del trabajo           | No me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes      |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|  | Realiza un trabajo que merece la pena | Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo                           |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |
|  |                                       | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  |

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 Mg. FREDY CHÁVEZ MONTROY  
 Investigación y Docencia Superior



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre síndrome de burnout.


**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CHÁVEZ MONTEJO, Fredy

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

| Muy bueno<br>76 – 100 % | Bueno<br>51 – 75 % | Regular<br>26 – 50 % | Malo<br>0 – 25 % |
|-------------------------|--------------------|----------------------|------------------|
| X                       |                    |                      |                  |

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
MG. FREDY CHÁVEZ MONTEJO  
Investigación y Docencia Superior

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018”

| VARIABLES                        | DIMENSION                       | INDICADOR                         | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA |   |            |   |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |         |    |   |    |  |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------|---|------------|---|---------|-------------------------|----|---------|----|---|----|--|----|-----------------------------------|--|--|--|--|
|                                  |                                 |                                   |   | Nunca                 |   | Casi Nunca |   | A veces | Casi Siempre            |    | Siempre |    | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    |                                   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |  | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |  |
|                                  |                                 |                                   |   | 5                     | 4 | 3          | 2 | 1       | SI                      | NO | SI      | NO | SI  | NO | SI   | NO |                                   |  |  |  |  |
| Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o confort | Ambiente adecuado de trabajo      | La distribución física del ambiente de trabajo no facilita la realización de mis labores.             |                       |   |            |   |         |                         | X  |         | X  |   | X  |  | X  |                                   |  |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | El ambiente donde trabajo no es confortable.  |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |  |
|                                  |                                 | Comodidad del ambiente de trabajo | No existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o Inmuebles). |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inadecuada.                                   |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |  |
|                                  |                                 |                                   | La limpieza de los ambientes es inadecuada.   |                       |   |            |   |         | X                       |    | X       |    | X   |    | X  |    |                                   |  |  |  |  |



|   |                             |   |  |  |  |  |  |  |  |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |  |  |
|---|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| <b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b> | Remuneración mensual        | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                           |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | Me siento mal con lo que gano   |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | No existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.        |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |                             | Mi trabajo no me permite cubrir mis expectativas económicas.                        |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Políticas administrativa</b>               | Sobrecarga de funciones     | Siento que doy más de lo que recibo en la institución                               |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                     |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   | Horario de trabajo.         | Me disgusta mi horario  |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |                             | El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida                   |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Relaciones sociales</b>                    | Trabajo en equipo           | El ambiente creado por mis compañeros no es el ideal para desempeñar mis funciones. |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | No me agrada trabajar con mis compañeros  |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo                       |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| <b>Desarrollo personal</b>                    | Satisfacción de actividades | La solidaridad no es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.         |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | Siento que el trabajo que realizo no encaja con mi manera de ser                    |  |  |  |  |  |  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|   |                             | Mi trabajo no me permite desarrollarme personalmente.                               |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|   |                             | No disfruto de las labores que realizo en mi trabajo.                               |  |  |  |  |  |  |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |

J



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018"

**OBJETIVO:** recabar información sobre satisfacción laboral.


**DIRIGIDO A:** enfermeros (as) del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CHÁVEZ MONRROY, Fredy

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

| Muy bueno  | Bueno     | Regular   | Malo     |
|------------|-----------|-----------|----------|
| 76 – 100 % | 51 – 75 % | 26 – 50 % | 0 – 25 % |
| X          |           |           |          |

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Mg. FREDY CHÁVEZ MONRROY  
Investigación y Docencia Superior

ANEXO Nº 06



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



HUANCAVELICA

OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL  
HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA DE  
HUANCAVELICA:


# CONSTANCIA

**A:** los **Bach. Nancy Ore Flores**; identificado con DNI N° 44493606 y **Liliana Roció Serpa Villena**; identificado con DNI N °20114963, estudiantes de Post Grado de la Universidad "Cesar Vallejo" han realizado el trabajo de recopilación de datos así como aplicación de encuestas para el informe de trabajo de investigación denominado **"Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú- 2018"**.

Se expide la presente constancia a petición del interesado, para los fines que estime por conveniente.

Huancavelica, 20 de Marzo del 2018

Atentamente;

  
MAYOR DE SALUD - GOBIERNO REGIONAL  
HOSPITAL REGIONAL DEPARTAMENTAL HUANCABELICA  
MAYOR DE SALUD - GOBIERNO REGIONAL  
HOSPITAL REGIONAL DEPARTAMENTAL HUANCABELICA  
MAYOR DE SALUD - GOBIERNO REGIONAL  
HOSPITAL REGIONAL DEPARTAMENTAL HUANCABELICA  
OFICINA DE APOYO A LA  
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

ANEXO N° 07



ANEXO N° 08

