



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que  
labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres  
Gonzáles - Huancayo - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORAS:**

- Br. Figueroa Calderón, Katherina Del Pilar
- Br. González Zárate, Pamela Vanessa

**ASESOR:**

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PERÚ – 2018**

Mg. Verástegui Gálvez, Enma Pepita  
Presidente

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto  
Secretario

Mg. Huamancaja Espinoza, Moisés  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedicamos a nuestras familias, por ser nuestra fuente de inspiración para lograr nuestros objetivos, por su paciencia, amor y apoyo en toda circunstancia.

**Katherina Figueroa y Pamela González**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos culminar esta tesis, brindándonos salud y perseverancia día a día.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos ser parte de su institución en esta etapa de nuestras vidas profesionales.

Al Mg. Luis Cueva Buendía, asesor del trabajo de investigación, por sus enseñanzas y guía en el proceso de elaboración de la tesis.

Al coronel SPNP Juan Bautista Del Castillo Salguera, por permitirnos realizar el trabajo de investigación en la institución prestigiosa a su cargo, brindándonos apoyo incondicional en lo necesitado.

Al personal en general del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles – Huancayo, que colaboraron con el relleno de las encuestas.

Las autoras

## PRESENTACIÓN

Señores que integran el jurado de evaluación, tenemos el agrado de presentar a ustedes la tesis titulada: “Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente tesis, consta de VII capítulos expresados de la siguiente manera:

Capítulo I. Introducción, donde se precisa trabajos de investigación anteriores, se fundamenta las variables, se justifica la investigación, para finalmente formular el problema, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Método, expresa la metodología aplicada, el tipo, la muestra, el diseño, las técnicas e instrumentos y el procesamiento de datos.

Capítulo III. Resultados, describen los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos

Capítulo IV. Discusión, se realiza en función a los objetivos establecidos, los resultados, antecedentes y fundamento científico.

Capítulo V. Conclusiones, que fueron elaboradas en base a los resultados de la Investigación.

Capítulo VI. Recomendaciones, que derivaron de los resultados, establecidas al final de la investigación.

Capítulo VII. Referencias bibliográficas, que fueron utilizadas para la elaboración del trabajo.

Finalmente, los anexos.

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de cuadros	x
Indice de tablas	xi
Indice de gráficos	xiii
RESUMEN	xv
SUMMARY	xvii

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31

### CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42

	CAPÍTULO III	
	RESULTADOS	
3.1. Resultados descriptivos de la variable 01: Satisfacción laboral, por dimensiones.		47
3.2. Resultados correlacionales		58
	CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN		73
	CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES		77
	CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES		79
	CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		81
ANEXOS		84
Anexo 1. Matriz de consistencia		
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables		
Anexo 3. Matriz de validación del instrumento		
Anexo 4. Instrumento de investigación		
Anexo 5. Sabana de datos		
Anexo 6. Oficio para la autorización de la aplicación del instrumento		
Anexo 7. Constancia de aplicación del instrumento		
Anexo 8. Evidencias Fotográficas		

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01: Operacionalización de satisfacción laboral	36
Cuadro N° 02: Operacionalización de Síndrome de burnout	37
Cuadro N° 03: Resultado de evaluación de los instrumentos de investigación según el experto	41
Cuadro N° 04: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	41
Cuadro N° 05: Niveles de la variable satisfacción laboral (37 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	43
Cuadro N° 06: Niveles de la variable satisfacción laboral (11 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	44
Cuadro N° 07: Niveles de la variable satisfacción laboral (05 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	44
Cuadro N° 08: Niveles de la variable satisfacción laboral (04 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	44
Cuadro N° 09: Niveles de la variable satisfacción laboral (08 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	45
Cuadro N° 10: Niveles de la variable síndrome de burnout (09 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	45
Cuadro N° 11: Niveles de la variable síndrome de burnout (05 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	45
Cuadro N° 12: Niveles de la variable síndrome de burnout (22 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.	46

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Resultado de la variable satisfacción laboral del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	47
Tabla N° 02: Resultado de la dimensión desempeño de tareas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	48
Tabla N° 03: Resultado de la dimensión beneficios laborales y remunerativos del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	49
Tabla N° 04: Resultado de la dimensión condiciones físicas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	50
Tabla N° 05: Resultado de la dimensión desarrollo personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	51
Tabla N° 06: Resultado de la dimensión políticas administrativas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	52
Tabla N° 07: Resultado de la dimensión relaciones con la autoridad del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	53
Tabla N° 08: Resultado de la variable síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	54
Tabla N° 09: Resultado de la dimensión cansancio y agotamiento emocional del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	55
Tabla N° 10: Resultado de la dimensión despersonalización del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	56

Tabla N° 11: Resultado de la dimensión abandono de la realización personal  
del personal que labora en el policlínico PNP Mayor  
Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Resultado de la variable satisfacción laboral del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	47
Gráfico N° 02: Resultado de la dimensión desempeño de tareas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	48
Gráfico N° 03: Resultado de la dimensión beneficios laborales y remunerativos del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	49
Gráfico N° 04: Resultado de la dimensión condiciones físicas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	50
Gráfico N° 05: Resultado de la dimensión desarrollo personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	51
Gráfico N° 06: Resultado de la dimensión políticas administrativas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	52
Gráfico N° 07: Resultado de la dimensión relaciones con la autoridad del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	53
Gráfico N° 08: Resultado de la variable síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	54
Gráfico N° 09: Resultado de la dimensión cansancio y agotamiento emocional del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	55
Gráfico N° 10: Resultado de la dimensión despersonalización del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018	56

Gráfico N° 11: Resultado de la dimensión abandono de la realización personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

57

## **“Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo- 2018”.**

### **RESUMEN**

La satisfacción laboral y el síndrome de burnout, contribuyen a lograr el éxito de la institución, porque a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso de los trabajadores con sus tareas, obligaciones y mayor motivación en el desempeño de las mismas.

El presente estudio, tiene como objetivo: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

En el trabajo de investigación, los métodos de investigación que utilizamos fueron: Como método general, el científico y como métodos específicos, el descriptivo, estadístico e hipotético deductivo. El tipo de Investigación según la finalidad, se considera como investigación básica, porque busca generar conocimientos entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud; según su carácter, se considera investigación correlacional, porque busca evidenciar la relación existente entre éstas dos variables: satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud; según su naturaleza, se considera investigación cualitativa, debido a que las variables pueden ser expresadas en características, además se utilizarán métodos estadísticos estandarizados; según alcance temporal, es una investigación lineal, porque los datos recolectados fueron tomados en un momento específico; según orientación que asume, la investigación está orientada a la aplicación porque busca adquirir conocimientos sobre la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles. La población en este trabajo de investigación fue finita, siendo en total 104 trabajadores, que de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, se quedó con una muestra de 68 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través de la técnica; encuesta, del instrumento; cuestionario. El cuestionario denominado escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, estuvo desarrollada en 37 ítems y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que mide el nivel de síndrome de

burnout, constó de 22 ítems, debidamente validados a través del juicio de expertos y la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,90 y 0,97 respectivamente, ubicándose en el intervalo de 0,81 a 1.00, lo que nos indica que los ítems si discriminan y ambas variables son altamente confiables. Los métodos que se utilizaron para el análisis y procesamiento de los datos fue a través del software SPSS versión 23 y el Excel 2010, los resultados se presentan en cuadros, tablas y gráficos. Se obtuvo como resultado de correlación que  $r_s = -,037$ , por lo que se determina que tiene una correlación inversa muy baja; por lo tanto, si existe relación muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman, obteniendo como resultado  $- ,037$ ; lo cual lo ubicó en el rubro de  $+ -0,01$  a  $+ - 0,19$ . Se concluye que, no existe relación inversa significativa.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, síndrome de burnout.

## **"Job satisfaction and burnout syndrome of the personnel that works in the PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo-2018 polyclinic".**

### **SUMMARY**

Job satisfaction and burnout syndrome contribute to the success of the institution, because to greater job satisfaction, greater commitment of workers with their tasks, obligations and greater motivation in the performance of them.

The objective of this study is to determine the relationship between job satisfaction and the burnout syndrome of the personnel working in the PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018 polyclinic.

In the research work, the research methods we used were:

As a general method, the scientist and as specific methods, the descriptive, statistical and hypothetical deductive. The type of research according to the purpose, is considered as basic research, because it seeks to generate knowledge between job satisfaction and burnout syndrome in health personnel; according to its nature, it is considered correlational research, because it seeks to demonstrate the relationship between these two variables: job satisfaction and burnout syndrome in health personnel; according to its nature, it is considered quantitative research, because the collected data will be measured in numerical scale, in addition standardized statistical methods will be used; according to temporal scope, it is a cross-sectional investigation, because the data collected were taken at a specific moment; according to the orientation that it assumes, the research is oriented to the application because it seeks to acquire knowledge about the relationship that exists between job satisfaction and burnout syndrome in the personnel that works in the PNP Mayor Med polyclinic. Enrique Torres Gonzáles. The population in this research was finite, with a total of 104 workers, who according to the inclusion and exclusion criteria, had a sample of 68 workers. The data collection was done through the technique; survey, of the instrument; questionnaire. The questionnaire called the Sonia Palma work satisfaction scale was developed in 37 items and the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which measures the level of burnout syndrome, consisted of 22 items, duly validated through expert judgment and reliability. performed through the

Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a correlation coefficient of 0.90 and 0.97 respectively, being in the range of 0.81 to 1.00, which indicates that the items do discriminate and both variables are highly Reliable. The methods that were used for the analysis and processing of the data was through the software SPSS version 23 and the Excel 2010, the results are presented in tables, tables and graphs. It was obtained as a result of correlation that  $r_s = -, 037$ , so it is determined that it has a very low inverse correlation, therefore, if there is a very low relation between job satisfaction and the burnout syndrome of the personnel working in the PNP polyclinic Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018.

For the testing of hypotheses the spearman's Rho was used, obtaining as a result  $-, 037$ ; which placed him in the category of  $+ -0.20$  to  $+ - 0.37$ . It is concluded that there is no significant inverse relationship.

**Keywords:** Job satisfaction, burnout syndrome.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 Realidad Problemática**

La satisfacción laboral en el ámbito de trabajo, es una variable que en la actualidad condiciona la calidad de los servicios asistenciales brindados por el personal en sus entidades prestadoras de salud; por ello es importante conocer que el estrés forma parte de la vida cotidiana, considerándose «el malestar de nuestra civilización», deteriorando así a la salud, al bienestar personal, a la satisfacción laboral tanto individual como colectiva. Es así que surge el desarrollo de un nuevo proceso: el síndrome de burnout, conocido también como el “síndrome del quemado”.<sup>1</sup>

El síndrome de burnout es la consecuencia del estrés crónico laboral (el cual deriva de las demandas altas y de recursos escasos), afectando en mayor número a aquellos profesionales que están en contacto directo con las personas y con la «filosofía humanística» del trabajo, lo cual afecta a las personas que necesitan mayor entrega e implicación. Los profesionales afectados por el síndrome son muchos (enfermeros, médicos, profesores, policías, trabajadores sociales), los cuales están muy comprometidos con su trabajo, lo que les genera estrés y tensión laboral.<sup>2,3</sup>

Por otro lado, se reconoce tres aspectos o dimensiones del síndrome de burnout: la despersonalización, el cansancio emocional y la falta de realización personal; los cuales provocan deterioro e insatisfacción del ambiente laboral, abandono de la profesión, disminución en la calidad del trabajo y adopción de conductas pasivo agresivas con los pacientes”<sup>2,1</sup>

El policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzales cuenta con un gran número de personal, que aparte del trabajo asistencial y administrativo que realizan en el policlínico, tienen actividades cotidianas como madres o padres de familia, carga de trabajo extra laborales fuera del policlínico, rotaciones constantes en las actividades a realizar, algunos profesionales civiles que no cuentan con las mismas condiciones de contrato que un personal policial; lo que probablemente les produce un alto nivel de estrés, desconociéndose en la actualidad cual es la repercusión en el ámbito laboral ( con los compañeros de trabajo y con los pacientes), por lo explicado anteriormente el propósito de la presente investigación será evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles – Huancayo- 2018.

## **1.2 Trabajos previos:**

Internacionales:

Rodríguez, J (2012), describe que en el área sanitaria son muchos los estudios que se han realizado para evaluar la satisfacción y motivación laboral de las personas dedicadas a los servicios de salud. La satisfacción laboral en el trabajo es una variable que condiciona la calidad asistencial por parte de los trabajadores en sus centros hospitalarios.

La satisfacción laboral de los profesionales sanitarios se asocia con una mejor salud mental y ausencia de síntomas de burnout. Por lo que se define que la satisfacción con los aspectos intrínsecos del trabajo disminuye el burnout y que la satisfacción con los compañeros y los superiores protege del agotamiento emocional.

Por lo tanto, la satisfacción laboral se concibe como una variable básica y clásica, a la hora de estudiar y analizar la calidad de vida de las personas en las organizaciones.

En el ámbito laboral el burnout provoca insatisfacción y deterioro del

ambiente laboral, disminución de la calidad del trabajo, absentismo, reconversión o abandono de la profesión y adopción de posturas pasivo-agresivas con los pacientes.

La investigación que se realizó en esta investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. En principio se realizó un muestreo por conveniencia y voluntario, en cada uno de los pabellones y la supervisión de enfermería que conforman el área de mujeres del hospital nacional psiquiátrico.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral FONT ROJA que en su versión original, consta de 24 ítems con cinco opciones de respuesta para cada uno de ellos y permite explorar nueve factores de clima laboral que determinan la satisfacción de los profesionales de salud en sus centros hospitalarios. Tiene a su favor su consistencia interna, sencillez y facilidad de administración, y está desarrollado pensando exclusivamente para el medio hospitalario, particularmente para el sector público, incluyendo además algunas variables sociodemográficas de elaboración propia y otras relacionadas con la motivación.<sup>1</sup>

Se utilizó el Maslach Burn out Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), instrumento que se le conoce indistintamente como Maslach Burn Out Inventory (MBI) versión al español, y que permite detectar si una persona del área de la salud, sufre del síndrome de burnout, esta escala ha demostrado tener una buena validez de constructo, ya que tiene los valores del Coeficiente Alfa de Cronbach superiores a 0.70 para las tres sub-escalas, lo que indica que su consistencia interna es buena. El MBI consta de veintidós ítems con siete opciones de respuesta (Escala de Likert de 0 a 6). Su interpretación se basa en que si un participante obtiene puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, y puntuaciones bajas en Realización Personal, entonces sufre el síndrome de burnout.<sup>1</sup>

Entre los trabajadores situados en el nivel alto de despersonalización, predominaron los trabajadores con menos años de ejercicio de la profesión, que valoraron menos su nivel de optimismo y tenían con mayor frecuencia la percepción de no ser adecuadamente valorados

laboralmente (por sus compañeros, jefes, pacientes o familiares de los pacientes”.<sup>1</sup>

Albaladejo R y colaboradores (2004), definen al estrés como parte de nuestra vida cotidiana, considerándose como «el malestar de nuestra civilización», que deteriora la salud, a la satisfacción laboral y colectiva y al bienestar personal. El síndrome de burnout surge como el progreso de un nuevo proceso en el ámbito de la salud laboral.

Los profesionales que trabajan en establecimientos, necesitan tener suficiente pericia y sensatez, que les posibilite afrontar la toma de decisiones difíciles con implicancia en la ética y moral. Se considera como grupo especial de riesgo a los profesionales en los cuales estén involucrados los factores personales, profesionales e institucionales, las cuales se consideran como causas potenciales del síndrome de burnout, y teniendo como prevalencia en el personal de enfermería.

Se empleó el método transversal, seleccionando a los integrantes por medio un muestreo aleatorio estratificado, en todos los servicios hospitalarios, entre todo el personal del área de enfermería del hospital clínico universitario de San Carlos.

Para la recolección de información, aplicaron dos tipos de instrumentos. El primer instrumento, fue un cuestionario de creación propia, el cual considera las covariables sociodemográficas (sexo, estado civil, edad, categoría profesional, servicio, antigüedad en la profesión y en el puesto de trabajo, situación y turno laboral, número de enfermos a su cargo y número de hijos).

El segundo instrumento que aplicaron fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), en la versión validada en español, donde se evalúa las tres dimensiones del síndrome de burnout (el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal). Para evaluar el cansancio emocional, se empleó ocho ítems con un grupo de cuatro alternativas de respuestas, valoradas según la escala de Likert. Para evaluar la despersonalización se empleó cinco ítems con cuatro respuestas y para la evaluación de la realización personal se empleó ocho ítems con cuatro

alternativas de respuesta. Al momento de interpretar los datos en éstas dos primeras dimensiones la de mayor valor en la puntuación advierte peor resultado mientras tanto en la tercera dimensión, la interpretación es a la inversa.

Se concluyó que las personas casadas obtuvieron puntuaciones más altas en cansancio emocional, obteniendo las diferencias entre grupos estadísticamente significativas ( $p=0,004$ ).

El personal que trabajaba en turno de tarde o rotatorio, obtuvieron también puntuaciones más altas ( $p=0,013$ ,  $p=0,001$ ,  $p=0,004$ ) respecto al cansancio emocional, despersonalización y realización personal respectivamente.<sup>2</sup>

Farrerons L y Calvo F (2008), definieron al síndrome de burnout como un proceso de desarrollo gradual como consecuencia de períodos de estrés crónico laboral, el cual deriva de los picos altos de las demandas y de los escasos recursos. Está directamente vinculado a los profesionales cuyo objetivo es brindar alguna forma de soporte psicológico, médico o social a otras personas sin ninguna obligación o implicación afectiva intensa, lo que produce un fracaso caracterizado por la existencia de agotamiento físico, emocional y mental, despersonalización, y baja realización personal laboral, convirtiéndose los trabajadores en personas indolentes, desvergonzados, e indiferentes.

Las investigaciones de síndrome de burnout se realizan básicamente en profesionales sociosanitarios (personal de enfermería, trabajo social y la medicina).

Para la medición del síndrome de burnout se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI). También emplearon un cuestionario llamado ad hoc que consta de 17 ítems, de las cuales las 11 primeras abarcan los aspectos sociodemográficos (edad, sexo, tipo de contrato, cargo, experiencia laboral en el destino actual, categoría académica), solicitando la valoración de la satisfacción laboral, el grado de dificultad de las relaciones humanas mantenidas en profesionales de enfermería y las características del puesto de trabajo (rutinario, desafiante, aburrido, imprevisible, estimulante) durante la encuesta.

Se obtuvo como resultado, un alto nivel de burnout en el personal de enfermería, a diferencia de otros profesionales sanitarios de la misma comunidad, quienes tienen un especial vínculo con las dificultades e incordio en las relaciones laborales y con las características del trabajo.<sup>3</sup>

Sanabria, O (2008), el nivel de burnout y el bienestar mental no tienen asociación, 12,6% del total de médicos residentes de cirugía presentan un alto nivel de burnout, sin embargo, no existe relación entre el bienestar mental y las largas jornadas laborales, ni esta se asocia con factores sociodemográficos.<sup>4</sup>

Figuroa, R (2013) Con la finalidad de mejorar la vida laboral, se sugiere concentrar acciones de prevención y control de riesgo de la cultura organizacional y así poder mejorar el 35% de percepción negativa del clima organizacional y el 23.2% de prevalencia alta de burnout en médicos y personal de enfermería que trabajan en un segundo nivel de atención médica. Además, cuando el profesional percibe un clima organizacional negativo, se evidencia 3.79 veces mayor agotamiento emocional, 0.53 baja realización, además de 1.21 veces más síndrome de burnout.<sup>5</sup>

Román, J (2003) En profesionales que laboran en un nivel primario y secundario de atención, las médicas fueron las más afectadas por el nivel de estrés y Burnout determinados, seguido de las enfermeras que laboran en el mismo nivel de atención, además se evidencia un 30% a más de prevalencia de burnout y un 50% de síntomas de estrés dentro de los grupos ocupacionales.<sup>6</sup>

Nacionales:

Díaz, S (2013), en una investigación comparativa entre el personal que labora en un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, obtuvo como resultado porcentajes regulares de satisfacción laboral y porcentajes bajos de síndrome de burnout, no se halló diferencia en relación a ambas variables.<sup>7</sup>

Después de evaluar a un grupo de enfermería que trabaja en el servicio de cuidados intermedios, en la dimensión motivación, el 47,06% refiere nivel medio, el 29,41% nivel bajo y el 23,53% nivel alto. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 47,06% se ubica en un nivel medio, el 29,41% bajo y 23,53% alto.<sup>8</sup>

El 53,1% de un grupo de enfermeras presentó un porcentaje medio de burnout, frente a un 26,6% que presentó un nivel bajo y un 20,3% un nivel alto. Se pretendió estudiar el Síndrome y sus dimensiones, reportando la presencia de un nivel de agotamiento emocional y realización personal y un bajo nivel relacionado con la dimensión despersonalización.<sup>9</sup>

El personal médico de la microred Barranco – Chorrillos - Surco manifiesta valores preocupantemente altos en la dimensión agotamiento emocional (51,6%), despersonalización (51,6%) y realización personal (40,6%); dimensiones del síndrome de burnout. Sin embargo, no se halló vínculo entre el síndrome ya mencionado con ciertas características de personalidad y rasgos laborales, sociales y demográficos, a excepción de la relación entre el incremento de grados de despersonalización con una personalidad caracterizada por la autarquía ( $p=0,03$ ).<sup>10</sup>

Ramos, L. (2009), realizó la tesis “Grados de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno”. Teniendo como objetivo principal: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, las condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. Empleó el método descriptivo- explicativo, consideró 68 enfermeras como muestra, aplicó la técnica de entrevista al personal de enfermería y utilizó como instrumento la escala de satisfacción laboral. Llegó a la conclusión: existe una relación fuerte entre

grados de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno. <sup>11</sup>

Local:

Alegre et al. (2015), realizaron un trabajo de investigación del clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras del hospital general Daniel Alcides Carrión- Huancayo; donde el propósito fue determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras; evaluaron a 97 enfermeras del Hospital general Daniel Alcides Carrión - Huancayo, emplearon la escala de clima laboral (CLIOR Scale) y el cuestionario de Maslach burnout inventory (MBI); en el cual analizaron la correlación entre la percepción del clima laboral y el burnout, también se verificaron y compararon las puntuaciones medias en las variables según área de trabajo, condición laboral y tiempo de desempeño en el puesto.

Obtuvieron como resultados: Existe una relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y la realización personal de la variable burnout, además encontraron que la diferencia de medias de clima laboral y del burnout según las áreas de trabajo, evidenciaron ser significativas en ambas variables; para la dimensión despersonalización de burnout, que en el área de UCI las enfermeras son las que obtuvieron mayores puntuaciones promedio.<sup>12</sup>

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

#### **1.3.1 Satisfacción laboral**

##### **Definiciones:**

Palma, S (1999), define la satisfacción laboral como una actitud de los trabajadores frente a su propio trabajo y en función de aspectos vinculados: posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su

desempeño de tareas.<sup>13</sup>

Robbins, S.P (1998), define a la satisfacción laboral como una actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose esta actitud en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "debería ser". Consta de 3 características del trabajador que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Los valores
- Rasgos personales
- Las necesidades

Los aspectos del puesto que contribuyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Oportunidades de progreso
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Compañeros

Dimensiones de satisfacción laboral

Robbins (1998) considera como principales causas que producen satisfacción laboral a los siguientes:

1. Sistema de recompensas justas
2. Reto del trabajo
3. Supervisión
4. Condiciones favorables de trabajo
5. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Detallaremos cada uno de ellos:

1. Reto del trabajo:

Hackman y Oldham (1975), identificaron 5 “dimensiones centrales”:

- a) Variedad de habilidades; donde el trabajador utilice sus diferentes habilidades y talentos, requeridas para el puesto.
- b) Identidad de la tarea; donde el puesto requiere ejecutar una actividad, desde inicio hasta el fin, con resultados claros.
- c) Significación de la actividad, donde el puesto impacta sobre el trabajo y la vida de los empleados o en el ambiente externo.
- d) Autonomía; donde el puesto proporciona las herramientas, que generan independencia, libertad y discreción del empleado en la programación de sus actividades.
- e) Retroalimentación del puesto; donde se desempeña actividades laborales requeridas por el puesto, brindando al empleado, la información directa y clara de la efectividad de su actuación.

Robines (2008), une estas 5 dimensiones en retos de trabajo.

2. Los sistemas de recompensas justas, basada en el sistema de salarios y las políticas de progreso de una organización. La percepción de un sistema justo satisface a los empleados e influye en las demandas de trabajo, en la comparación social, en las habilidades del individuo y en los estándares de remuneraciones de la comunidad, debe estar acorde con sus expectativas.

- a) La satisfacción con el sueldo, se refiere a los salarios, gratificaciones, deben percibirse de manera justa, siendo la compensación que recibe el empleado a cambio de su trabajo.<sup>9</sup>
- b) La satisfacción con el sistema de ascensos; brinda oportunidad de desarrollo personal, incrementando la posición

social de la persona.

3. Las condiciones favorables de trabajo; brindan bienestar y facilitan la realización de un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y con diseño adecuado, mejora el desempeño y favorece la satisfacción del empleado.
4. Colegas que brinden apoyo, satisfacción con la supervisión; considerándose importante la interacción social con sus compañeros y el comportamiento del jefe dentro de la institución, siendo éste el principal determinante de satisfacción. Los empleados que trabajan con líderes considerados y tolerantes se encuentran satisfechos, a diferencia de aquellos que trabajan con líderes indiferentes, hostiles y autoritarios se encuentran insatisfechos.
5. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto; según Holland existe una alta asociación entre la personalidad y la ocupación, las personas deben poseer habilidades y talentos adecuados, que cumplan con las demandas de su trabajo, ello mejorará su desempeño, generará mayor satisfacción y por lo tanto serán más exitosos en su vida laboral.<sup>14,15</sup>

Palma, S (2005) define seis dimensiones:

1. Desempeño de tareas: Desenvolvimiento de sus tareas laborales.
2. Beneficios laborales y/o remunerativos: Grado de satisfacción en relación al incentivo económico regular o adicional como pago por la labor realizada en la entidad en la que labora.
3. Condiciones físicas y/o materiales: Son los elementos materiales y/o de infraestructura del lugar de trabajo, el cual constituye como un facilitador de la labor.
4. Desarrollo personal: Es la autorrealización laboral que logra el trabajador al ejecutar actividades de importancia en su trabajo.
5. Políticas administrativas: Es el grado de aceptación frente a

las normas institucionales, están orientadas al trabajador, con la finalidad de regular la relación laboral.

6. Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con su jefe directo.<sup>16</sup>

### 1.3.2 Síndrome de burnout

- **Etiología**

La causa principal para el desarrollo del síndrome de burnout es el estrés; actualmente se le considera como un proceso multicausal que aparte del estrés considera al aburrimiento, las escasas condiciones económicas, sobrecarga laboral, disminuída orientación profesional, la crisis en el desarrollo de la carrera profesional y aislamiento.

Sus factores de riesgo, que vuelven susceptible al individuo, son:

- Componentes personales: la edad (vinculada con la experiencia de vida), el género (las mujeres manejan de mejor manera los eventos conflictivos en el ámbito laboral), influencias familiares (estabilidad familiar y la armonía permiten conservar el equilibrio necesario para afrontar escenarios conflictivos), personalidad (personalidades extremadamente competitivas, perfeccionistas e impacientes).
- Inadecuada formación profesional: Cuando están presentes los conocimientos teóricos, pero hay ausencia de técnicas de autocontrol emocional, importantes en la solución de problemas.
- Factores laborales o profesionales: Son condiciones deficientes que involucran al ambiente físico, entorno humano, organización laboral, salarios disminuidos, recarga de trabajo, poco trabajo realizado realmente en equipo.

- Factores sociales: Tener la exigencia de una alta consideración social, familiar y por ende un alto estatus económico.
- Factores ambientales: Son los cambios significativos que se producen en la vida (matrimonios, nacimiento de hijos, divorcio, muerte de familiares).

- **Historia**

En 1961, Graham Greens, en su artículo “a burnout case”, reporta el primer caso de síndrome de burnout, llamado también desgaste profesional.

En 1974, Herbert J. Freudenberger (psiquiatra Germano estadounidense) fue el primero que conceptualizó este síndrome, mientras trabajaba en una clínica para toxicómanos en New York, donde se dio cuenta que varios de sus compañeros de trabajo, después de sobrepasar los 10 años de trabajo, empezaban a padecer pérdida progresiva de la energía, empatía con los pacientes, ansiedad, idealismo, agotamiento, desmotivación con el trabajo y depresión.

En 1982, Cristina Maslach, psicóloga de la Universidad de Berkeley - California y Michael P. Leiter, psicólogo de la Universidad de Acadia Scotia, idearon el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), siendo el más importante en el diagnóstico de este síndrome en el año 1986. Maslach limitó al síndrome de burnout a los profesionales que interactúan con personas en sus quehaceres laborales diarios.

En 1988, Pines y Aronson a diferencia de Maslach, plantean que todo tipo de profesional puede padecer el síndrome de burnout, sin tener necesidad de brindar ayuda a otras personas, como es el caso de los profesionales de la salud.<sup>17</sup>

- **Definiciones**

Maslach, C (1981), define al síndrome de burnout como una manera inadecuada de abordar el estrés crónico, cuyos aspectos principales son: la despersonalización, disminución del desempeño personal y agotamiento emocional.

Bosqued, M (2008) define al síndrome de burnout, o también llamado el síndrome del trabajador quemado, como una enfermedad laboral que aparece cuando ya no existe motivación en el trabajo y le genera un gran esfuerzo el tener que realizarlo. La persona que padece de éste síndrome, presenta un agotamiento, físico, emocional y mental, que con el transcurso del tiempo afecta en su vida personal, causándole una situación de desequilibrio mental.

Gil-Monte, P (2015), define al síndrome de burnout, como la consecuencia del estrés laboral crónico constituido por sentimientos y actitudes negativas hacia las personas, hacia las funciones propias laborales.<sup>18,17</sup>

- **Causas**

La mayoría de investigadores establecen el motivo de su propagación de éste síndrome, al descenso notable en las condiciones de trabajo, el mismo que se ha presentado durante los cuatro decenios. Cabe resaltar que se trata de un concepto laboral, por ello no puede desvincularse de las características laborales de la actualidad.<sup>19</sup>

- **Dimensiones**

- 1. Cansancio o agotamiento emocional:**

Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, lo cual conlleva a un desgaste y fatiga.

## **2. Despersonalización:**

Se caracteriza por la construcción de una defensa para protegerse de los sentimientos de indefinición, impotencia y frustración.

## **3. Abandono de la realización personal:**

Caracterizada por la pérdida de valor de la persona frente a su trabajo.<sup>17</sup>

- **Diagnóstico:**

El cuestionario más utilizado para el diagnóstico del síndrome de burnout en el trabajo es el Maslach burnout inventory: el cual está constituido por 22 ítems, los cuales cuestionan sobre los pensamientos y sentimientos basados en la interacción con la labor diaria, los cuales se valoran en un rango de 6 alternativas de respuesta, que aplican de “nunca” a “diariamente”; las preguntas están diseñadas de forma que se puedan evaluar las 3 dimensiones del síndrome de burnout (despersonalización, realización personal en el trabajo y agotamiento emocional) dependiendo de la regularidad con la que experimentan y/o perciben cada una de estos eventos.<sup>17</sup>

- **Prevención y tratamiento**

Su prevención y tratamiento, son tácticas que permiten modificar los pensamientos y sentimientos frente a éstas tres dimensiones del síndrome de burnout.

- Procedimiento personal de adaptación de la realidad cotidiana a las expectativas.
- Mantener un equilibrio en la vida: trabajo, familia, descanso, aficiones, amigos.

- Contribuir a la creación de una buena atmósfera de equipo: objetivos y ambientes comunes.
- Restringir la agenda laboral.
- Evaluación constante del ambiente laboral.<sup>17</sup>

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?

##### **Problemas específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?
- e) ¿Cuál es la relación entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?
- f) ¿Cuál es la relación entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med.

### **1.5 Justificación del estudio**

Nos permitió exponer las razones y el porqué del trabajo de investigación, por medio de la justificación demostramos que la investigación es importante y necesaria.<sup>20</sup>

El presente estudio, presenta una justificación de tipo teórica, debido a que generó nuevos conocimientos en lo que respecta a la asociación de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo- 2018; debido a que fue el primer estudio realizado en dicho policlínico policial y los resultados contribuirán a ampliar el conocimiento científico, que servirán como referencia para otros trabajos de investigación posteriores; justificación de tipo práctica, con relevancia social porque permitió que los directivos de dicha institución motiven, fomentaran y promovieran estrategias para la mejora de la satisfacción laboral de tal manera que éstas se vean reflejadas en la labor eficiente y eficaz del personal a su cargo.

### **1.6 Hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Existe relación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### **Hipótesis específicas:**

- a) Existe relación inversa entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
  
- b) Existe relación inversa entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico

PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

- c) Existe relación inversa entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018
- d) Existe relación inversa entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
- e) Existe relación inversa entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
- f) Existe relación inversa entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

### **Objetivos específicos:**

- a) Determinar la relación entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
- b) Determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018
- c) Determinar la relación entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

- d) Determinar la relación entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
- e) Determinar la relación entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.
- f) Determinar la relación entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

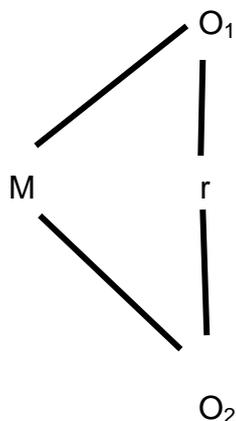
## CAPÍTULO II MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño es una estructura esquematizada que adopta el investigador para controlar y relacionar las variables de estudios.<sup>21</sup>

En éste estudio se aplicó el diseño no experimental, según la aplicación es de tipo básica; según su naturaleza de tipo cualitativo; según el alcance temporal de tipo lineal; según el carácter es de tipo descriptivo correlacional, el cual tiene su fundamento en la relación o medición del nivel de asociación efectiva que hay entre las variables presentadas a través del uso de instrumentos estadísticos de correlación. En este diseño de investigación, se describió como los fenómenos se vinculan entre sí, o si es que no existe relación entre los mismos, analizando el comportamiento de cada variable susceptible a ser relacionada, sin la intervención del investigador.

El esquema de este diseño se detalló como se muestra a continuación:



**Dónde:**

**M = Muestra**= personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

**O<sub>1</sub>= Observación de la variable** Satisfacción laboral

**O<sub>2</sub>= Observación de la variable** Síndrome de burnout.

**r = Correlación entre ambas variables**= Satisfacción laboral y síndrome de burnout.<sup>21</sup>

## 2.2 Variables, operacionalización

La palabra variable, se considera como la propiedad que tiene la característica de variar, y puede ser objeto de observación y medición, de esta manera puede obtener diversos valores.

Las variables, cuando se relacionan con otras obtienen valor para la investigación científica, se denominan realizaciones hipotéticas cuando forman parte de una teoría o hipótesis.<sup>21</sup>

- **Variable1:** Satisfacción laboral

Sus dimensiones:

- Beneficios laborales y remunerativos
- Desempeño de tareas
- Relaciones con la autoridad
- Condiciones físicas
- Desarrollo personal
- Políticas administrativas

- **Variable 2:** Síndrome de burnout

Sus dimensiones:

- Cansancio o agotamiento emocional
- Despersonalización
- Abandono de la realización personal

**Operacionalización de variables:**

Es el método por el cual podemos obtener datos reales con la finalidad de examinar las hipótesis y plantear el problema.

**Cuadro N° 01: Operacionalización de satisfacción laboral**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Satisfacción laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados, como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. <b>Palma, S (2005)</b>	La satisfacción laboral será evaluada operativamente en 3 categorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• Pocas veces de acuerdo</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Mayormente de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempeño de tareas</li> <li>2. Beneficios laborales y remunerativos</li> <li>3. Condiciones físicas</li> <li>4. Desarrollo personal</li> <li>5. Políticas administrativas</li> <li>6. Relaciones con la autoridad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido interno del trabajo</li> <li>• Grado de autonomía del trabajo</li> <li>• Ingresos económicos</li> <li>• Jerarquía laboral interna</li> <li>• Prestaciones sociales</li> <li>• Condiciones físicas, ambientales en el trabajo</li> <li>• Relaciones de colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Reconocimiento en el trabajo</li> <li>• Posibilidad de promoción</li> <li>• Socialización de los profesionales</li> <li>• Buena coordinación</li> <li>• Funcionamiento y eficacia en la organización</li> <li>• Relaciones con los jefes</li> </ul>	<p>Escala Ordinal</p> <p>Escala de satisfacción laboral SL- SPC</p> <p>Escala de valoración:</p> <p>Totalmente en desacuerdo= 1</p> <p>Pocas veces de acuerdo= 2</p> <p>Indiferente= 3</p> <p>Mayormente de acuerdo = 4</p> <p>Totalmente de acuerdo= 5</p>

**Cuadro N° 02: Operacionalización de Síndrome de burnout**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Síndrome de burnout</b></p>	<p>El síndrome de burnout es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. <b>Maslach, C (1981)</b></p>	<p>Proceso tridimensional que se origina con una carga laboral emocional y física excesiva desencadenándose en estrés, el cual conlleva al agotamiento emocional del trabajador, quien transmite actitudes negativas hacia los usuarios quienes reciben el servicio, desestabilizándolo en cuanto a su realización profesional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional (AE)</li> <li>2. Despersonalización (DP)</li> <li>3. Realización personal (RP)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra disminución o pérdida de recursos emocionales, en el trabajo.</li> <li>• Demuestra sentimientos de estar cansado y saturado en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Expresa frialdad y falta de sentimientos hacia los de su entorno.</li> <li>• Demuestra insensibilidad a las personas que le rodean.</li> <li>• Colabora con la solución de problemas de su entorno laboral.</li> <li>• Realiza su trabajo con eficiencia y vitalidad</li> </ul>	<p>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory ordinal</p> <p><b>Escala de valoración:</b></p> <p>0= nunca</p> <p>1= pocas veces al año o menos</p> <p>2= una vez al mes o menos.</p> <p>3= unas pocas veces al mes.</p> <p>4= una vez a la semana.</p> <p>5= pocas veces a la semana.</p> <p>6= todos los días.</p>

## 2.3 Población y muestra

### **Población:**

Llamado también universo, hace referencia al número total de elementos que forman parte de la unidad de análisis, tienen particularidad habitual, concuerdan con determinada especificación.<sup>20</sup>

Para el presente trabajo de investigación, la población fue el personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo; constituyendo un total de 104 personas.

### **Muestra:**

Para el presente trabajo de investigación, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico, no censal; considerando a 68 trabajadores, los cuales fueron seleccionados, considerando lo siguiente:

- ✓ Criterios de inclusión: Personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo, que están presentes, de turno, con autorización y compromiso de colaboración.
  
- ✓ Criterios de exclusión:
  - Personal con descanso médico
  - Personal de comisión
  - Personal de permiso
  - Personal de vacaciones
  - Personal por licencia por gravidez
  - Personal transferido al Hospital "LNS" PNP Lima
  
- ✓ Unidad de análisis:

Personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

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

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se efectuó es la encuesta, definida como un método que puede ser usada en una investigación cuyo diseño de investigación sea no experimental, transeccional o correlacional – causal, debido a que unifica los propósitos de varios diseños.<sup>20</sup>

En el presente trabajo de investigación se utilizó la :

- Técnica: Encuesta
  - Instrumento:
    - Cuestionario: Escala de satisfacción laboral (SL- SPC)
    - Cuestionario: Maslach Inventory
  - Utilidad: Medir la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.
  - Dirigida: Al personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo- 2018.
- a. Para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario: escala de satisfacción laboral (SL- SPC), conformado por 37 ítems y distribuidos en las siguientes dimensiones:
- Desempeño de Tareas, conformado por 5 ítems (1, 2, 3, 4, 5)
  - Beneficios Laborales y/o Remunerativos, conformado por 11 ítems (6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)
  - Condiciones Físicas y/o Materiales, conformado por 5 ítems (17,18, 19, 20, 21)
  - Desarrollo personal, conformado por 4 ítems (22, 23, 24, 25)
  - Políticas Administrativas, conformado por 8 ítems (26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33)
  - Relación con la Autoridad, conformado por 4 ítems (34,35, 36, 37)

La valoración se realizó, con las alternativas de las siguientes respuestas:

- Totalmente en desacuerdo= 1
- Pocas veces de acuerdo= 2

- Indiferente= 3
- Mayormente de acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo= 5

b. Para evaluar el Síndrome de burnout, se utilizó el cuestionario de Maslach inventory burnout, conformado por 22 ítems y distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Cansancio o agotamiento emocional, conformado por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)
- Despersonalización, conformado por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22)
- Abandono de la realización personal, conformado por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

La valoración se realizó, con las alternativas de las siguientes respuestas:

- Nunca= 0
- Pocas veces al año o menos= 1
- Una vez al mes o menos=2
- Unas pocas veces al mes= 3
- Una vez a la semana= 4
- Pocas veces a la semana= 5
- Todos los días = 6

Validez y confiabilidad

a) La validez, es la aproximación a una posible a la verdad, que puede tener una conclusión, inferencia o proposición. Es decir es la legitimidad de los ítems o proposiciones que constituyen el instrumento.<sup>21</sup>

La validación de la presente investigación, estuvo a cargo del Mg. Luis Cueva Buendía.

**Cuadro N° 03**  
**Resultado de evaluación de los instrumentos de investigación según el experto**

Experto	Grado Académico	Decisión del Experto
Luis Alberto Cueva Buendía	Magíster en Administración	Muy alta

Fuente: Matriz de validación del instrumento

- b) La confiabilidad, se refiere, si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones.<sup>21</sup>

El coeficiente que se utilizó para la confiabilidad del instrumento fue el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, que estima la consistencia interna de la prueba total, obteniendo el nivel aceptable de confiabilidad de las variables de satisfacción laboral y síndrome de burnout.

**Cuadro N° 04**  
**Interpretación del coeficiente de confiabilidad**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Ruiz 2000, p. 70

Se aprecia que el coeficiente de Alfa de Cronbach hallado en la escala de satisfacción laboral (0,90) y la escala de síndrome de burnout (0,97), se ubican en el intervalo de 0,81 a 1.00, lo que indica que los 2 instrumentos presentan muy alta confiabilidad. Como se muestra en el anexo 5.

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

Se empleó tablas simples, mixtas y diversos gráficos para el análisis descriptivo de cada variable, nivel de aceptabilidad y confiabilidad del estudio. Para la contrastación de las hipótesis se empleó el coeficiente rho de Spearman como medida de correlación entre las dos variables.

Una vez obtenidos los datos se procesó a través del programa SPSS versión 23 (Statistic package social sciences ) y Excel 2013.

## **2.6 Aspectos éticos**

- Para ejecutar la investigación, se realizó el trámite administrativo a través de una solicitud dirigida al director del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo, con el objetivo de solicitar la aprobación y aceptación de la ejecución del estudio en dicha institución.
- Se respetó la autoría intelectual de los investigadores y estudiosos quienes comparten y publican su producción intelectual, tomando en cuenta la mención y reconocimiento de la autoría de los investigadores y autores citados en el presente trabajo de investigación.
- Para la ejecución del trabajo de investigación se consideró la aprobación y facilidades brindadas por las personas responsables y el consentimiento informado para aquellos profesionales que intervinieron en el estudio, siendo las encuestas anónimas y confidenciales.

### **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en base cada una de las variables de éste estudio. El punto de partida de estos resultados son los puntajes obtenidos de las respuestas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Para la elaboración y posterior lectura de los cuadros, tablas y gráficos correspondientes a las frecuencias de los puntajes de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, se debe partir de los niveles existentes para cada variable. Los mismos que se aprecian a continuación:

Cuadro N° 05

Niveles de la variable satisfacción laboral (37 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	148 - 185
Satisfecho	111 - 147
Poco satisfecho	74 - 110
Insatisfecho	37 - 73

Cuadro N° 06

Niveles de la variable satisfacción laboral (11 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	44 - 55
Satisfecho	33 - 43
Poco satisfecho	22 - 32
Insatisfecho	11 - 21

Cuadro N° 07

Niveles de la variable satisfacción laboral (05 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	20 - 25
Satisfecho	15 - 19
Poco satisfecho	10 - 14
Insatisfecho	5 - 9

Cuadro N° 08

Niveles de la variable satisfacción laboral (04 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	16 - 20
Satisfecho	12 - 15
Poco satisfecho	8 - 11
Insatisfecho	4 - 7

Cuadro N° 09

Niveles de la variable satisfacción laboral (08 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Muy satisfecho	32 - 40
Satisfecho	24 - 31
Poco satisfecho	16 - 23
Insatisfecho	8 - 15

Cuadro N° 10

Niveles de la variable síndrome de burnout (09 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Alto	42 - 55
Regular	28 - 41
Poco	14 - 27
Nulo	0 - 13

Cuadro N° 11

Niveles de la variable síndrome de burnout (05 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Alto	24 - 31
Regular	16 - 23
Poco	8 - 15
Nulo	0 - 7

Cuadro N° 12

Niveles de la variable síndrome de burnout (22 ítems) de investigación del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

Nivel	Intervalo
Alto	99 - 131
Regular	66 - 98
Poco	33 - 65
Nulo	0 - 32

### 3.1 Resultados descriptivos de la variable 01: Satisfacción laboral, por dimensiones.

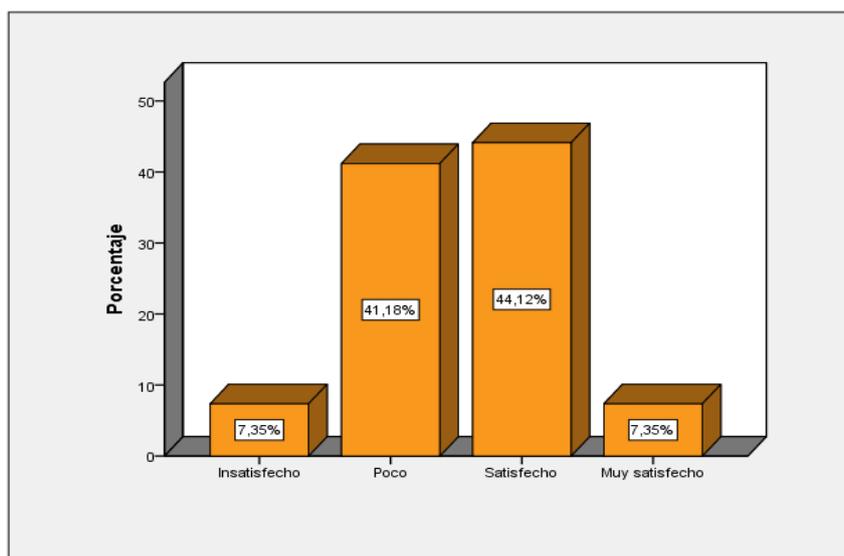
Tabla N° 01

Resultado de la variable satisfacción laboral del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	7,4
Poco	28	41,2
Satisfecho	30	44,1
Muy satisfecho	5	7,4
Total	68	100,0

Gráfico N° 01

Resultado de la variable satisfacción laboral del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018



#### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran estar satisfechos, son 28 trabajadores que representa el 41,2% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 30 trabajadores que representa el 44,1% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran estar muy satisfechos.

a) Resultados descriptivos de la dimensión 01: Desempeño de tareas

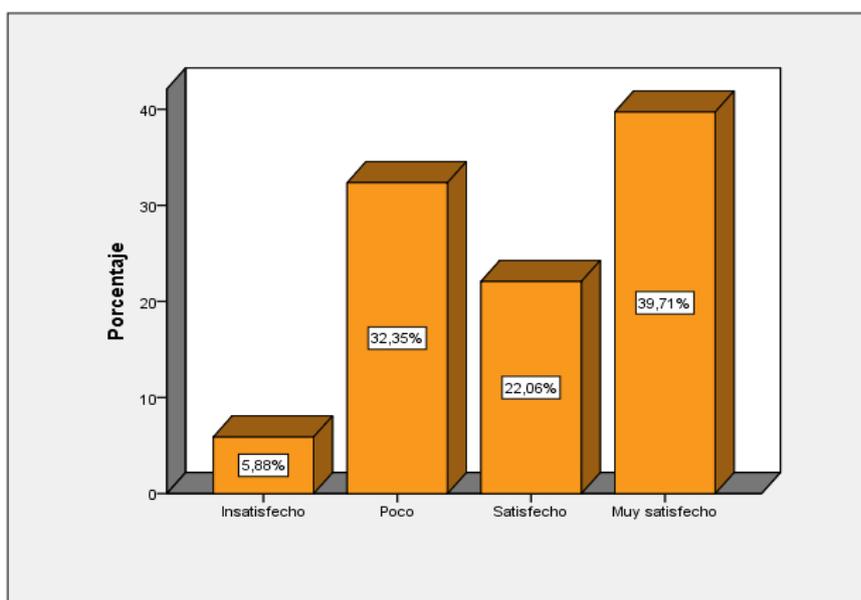
**Tabla N° 02**

**Resultado de la dimensión desempeño de tareas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	5,9
Poco	22	32,4
Satisfecho	15	22,1
Muy satisfecho	27	39,7
Total	68	100,0

**Gráfico N° 02**

**Resultado de la dimensión desempeño de tareas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018**



### **Interpretación**

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 5,9% de la muestra consideran estar insatisfechos en el desempeño de tareas, son 22 trabajadores que representa el 32,4% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 15 trabajadores que representa el 22,1% de la muestra consideran

estar satisfecho, finalmente son 27 trabajadores que representa el 39,7% de la muestra consideran estar muy satisfechos en el desempeño de tareas.

b) Resultados descriptivos de la dimensión 02: Beneficios laborales y remunerativos

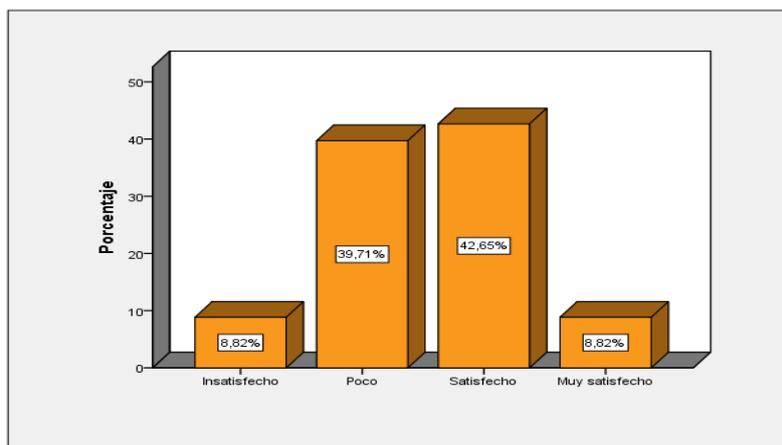
**Tabla N° 03**

**Resultado de la dimensión beneficios laborales y remunerativos del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	8,8
Poco	27	39,7
Satisfecho	29	42,6
Muy satisfecho	6	8,8
Total	68	100,0

**Gráfico N° 03**

**Resultado de la dimensión beneficios laborales y remunerativos del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



**Interpretación**

En la tabla y el gráfico se observa que son 6 trabajadores que representa el 8,8% de la muestra consideran estar insatisfechos respecto a los beneficios laborales y remunerativos, son 27 trabajadores que representa el 39,7% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 29 trabajadores que representa el 42,6% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 6 trabajadores que

representa el 8,8% de la muestra consideran estar muy satisfechos respecto a los beneficios laborales y remunerativos.

c) Resultados descriptivos de la dimensión 03: Condiciones físicas

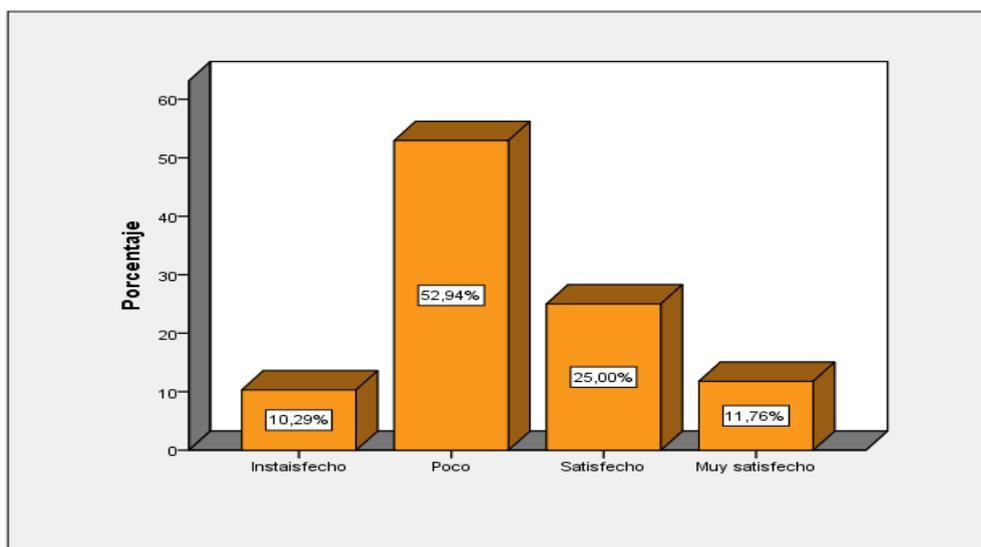
**Tabla N° 04**

**Resultado de la dimensión condiciones físicas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	7	10,3
Poco	36	52,9
Satisfecho	17	25,0
Muy satisfecho	8	11,8
Total	68	100,0

**Gráfico N° 04**

**Resultado de la dimensión condiciones físicas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



**Interpretación**

En la tabla y el gráfico se observa que son 7 trabajadores que representa el 10,3% de la muestra consideran estar insatisfechos respecto a condiciones físicas, son 36 trabajadores que representa el 52,9% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 17 trabajadores que representa el 25% de la muestra

consideran estar satisfecho, finalmente son 8 trabajadores que representa el 11,8% de la muestra consideran estar muy satisfechos respecto condiciones físicas

d) Resultados descriptivos de la dimensión 04: Desarrollo personal

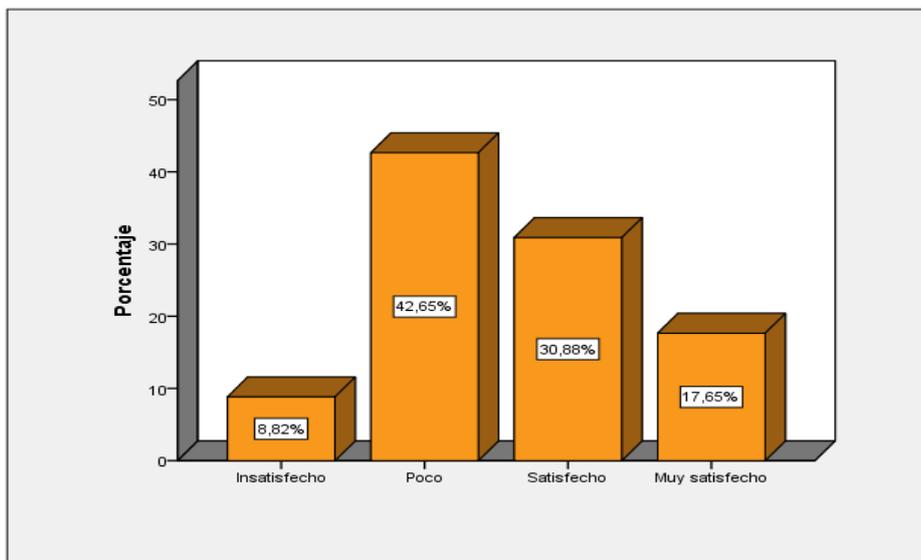
**Tabla N° 05**

**Resultado de la dimensión desarrollo personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	8,8
Poco	29	42,6
Satisfecho	21	30,9
Muy satisfecho	12	17,6
Total	68	100,0

**Gráfico N° 05**

**Resultado de la dimensión desarrollo personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



**Interpretación**

En la tabla y el gráfico se observa que son 6 trabajadores que representa el 8,8% de la muestra consideran estar insatisfechos respecto a desarrollo personal, son 29 trabajadores que representa el 42,6% de la muestra consideran estar poco

satisfecho, son 21 trabajadores que representa el 30,9% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 12 trabajadores que representa el 17,6% de la muestra consideran estar muy satisfechos respecto desarrollo personal.

e) Resultados descriptivos de la dimensión 05: Políticas administrativas

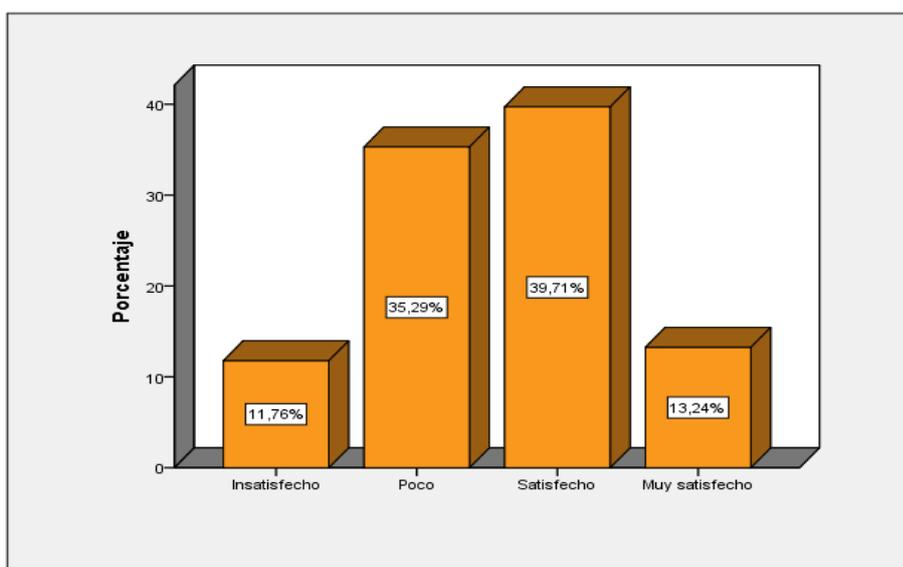
**Tabla N° 06**

**Resultado de la dimensión políticas administrativas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	11,8
Poco	24	35,3
Satisfecho	27	39,7
Muy satisfecho	9	13,2
Total	68	100,0

**Gráfico N° 06**

**Resultado de la dimensión políticas administrativas del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018**



**Interpretación**

En la tabla y el gráfico se observa que son 8 trabajadores que representa el

11,8% de la muestra consideran estar insatisfechos respecto a políticas administrativas, son 24 trabajadores que representa el 35,3% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 27 trabajadores que representa el 39,7% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 9 trabajadores que representa el 13,2% de la muestra consideran estar muy satisfechos respecto políticas administrativas.

f) Resultados descriptivos de la dimensión 06: Relaciones con la autoridad.

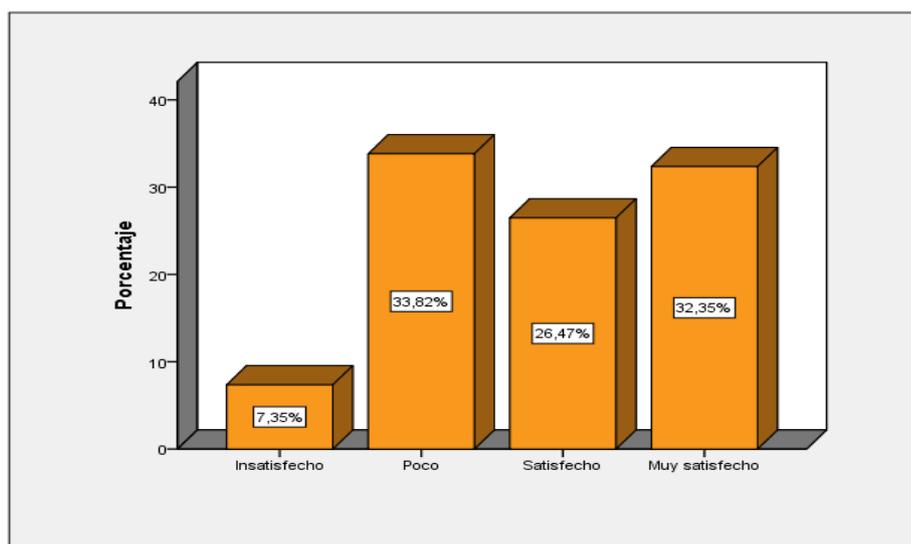
**Tabla N° 07**

**Resultado de la dimensión relaciones con la autoridad del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	5	7,4
	Poco	23	33,8
	Satisfecho	18	26,5
	Muy satisfecho	22	32,4
	Total	68	100,0

**Gráfico N° 07**

**Resultado de la dimensión relaciones con la autoridad del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran estar insatisfechos respecto a relaciones con la autoridad, son 23 trabajadores que representa el 33,6% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 18 trabajadores que representa el 26,5% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 22 trabajadores que representa el 32,4% de la muestra consideran estar muy satisfechos respecto relaciones con la autoridad.

Resultados descriptivos de la variable 02: Síndrome de burnout, por dimensiones.

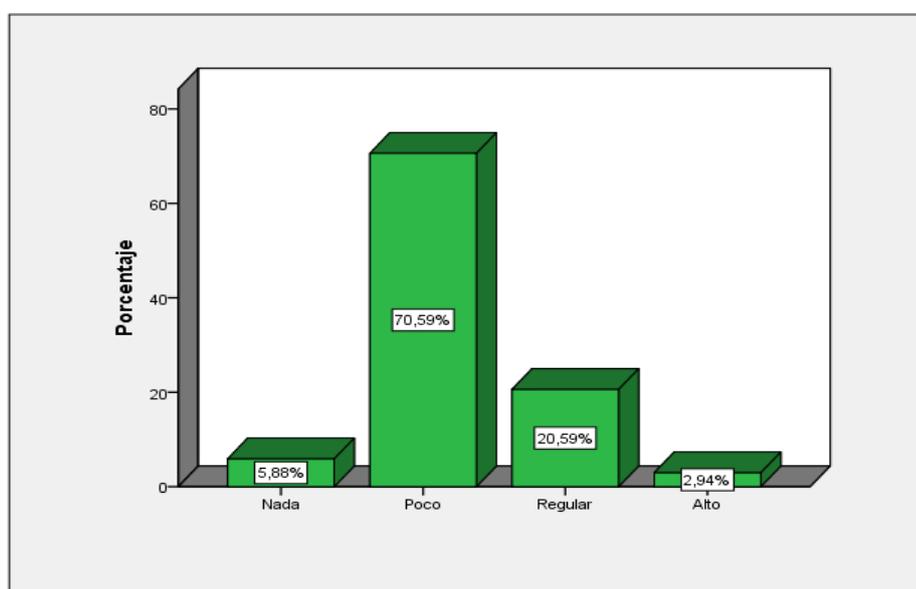
**Tabla N° 08**

**Resultado de la variable síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	4	5,9
Poco	48	70,6
Regular	14	20,6
Alto	2	2,9
Total	68	100,0

**Gráfico N° 08**

**Resultado de la variable síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores que representa el 5,9% de la muestra consideran no tener nada con el síndrome de burnout, son 48 trabajadores que representa el 70,6% de la muestra consideran tener poco, son 14 trabajadores que representa el 20,6% de la muestra consideran tener regular, finalmente son 2 trabajadores que representa el 2,9% de la muestra consideran tener muy alto el síndrome de burnout.

- a) Resultados descriptivos de la dimensión 01: Cansancio y agotamiento emocional.

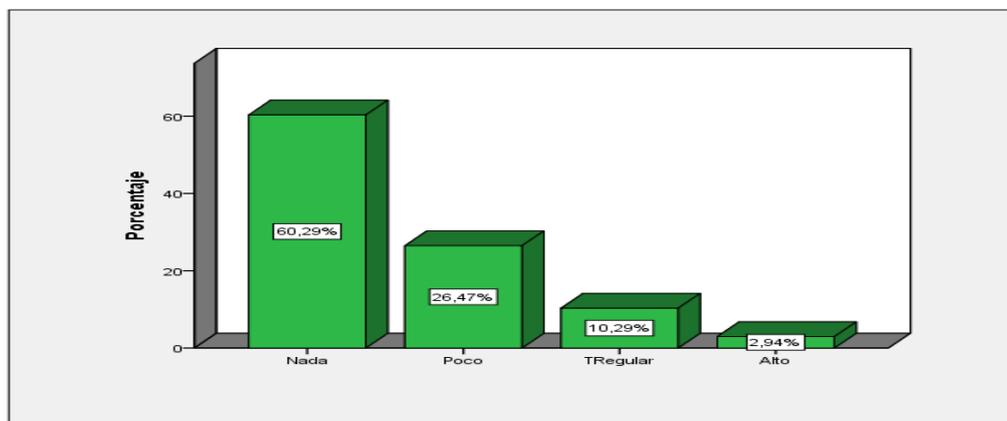
**Tabla N° 09**

**Resultado de la dimensión cansancio y agotamiento emocional del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	41	60,3
Poco	18	26,5
Regular	7	10,3
Alto	2	2,9
Total	68	100,0

**Gráfico N° 09**

**Resultado de la dimensión cansancio y agotamiento emocional del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 41 trabajadores que representa el 60,3% de la muestra consideran no tener nada respecto a cansancio y agotamiento emocional, son 18 trabajadores que representa el 26,5% de la muestra consideran tener poco, son 7 trabajadores que representa el 10,3% de la muestra consideran tener regular, finalmente son 2 trabajadores que representa el 2,9% de la muestra consideran tener muy alto cansancio y agotamiento emocional.

b) Resultados descriptivos de la dimensión 02: Despersonalización

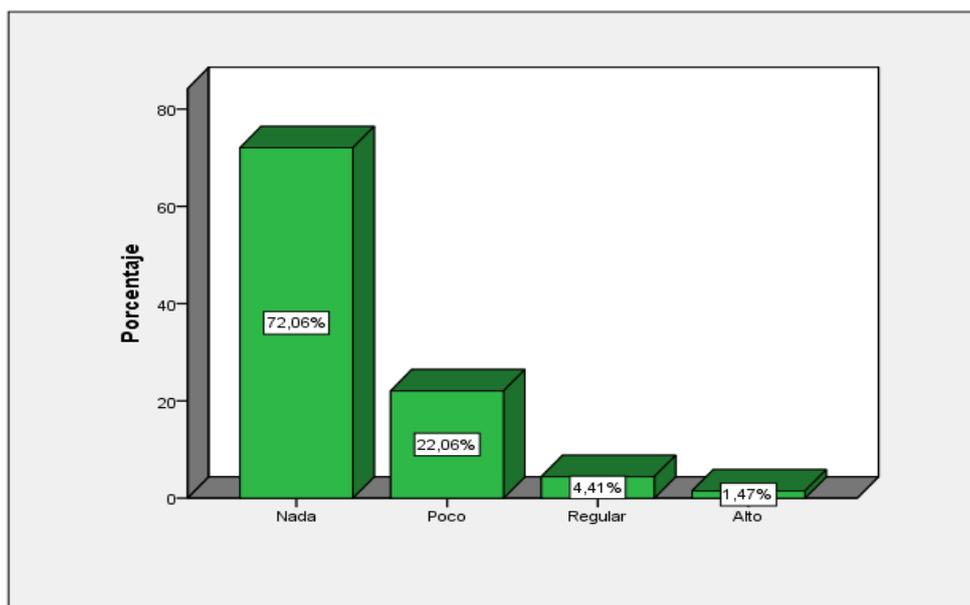
**Tabla N° 10**

**Resultado de la dimensión despersonalización del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	49	72,1
Poco	15	22,1
Regular	3	4,4
Alto	1	1,5
Total	68	100,0

**Gráfico N° 10**

**Resultado de la dimensión despersonalización del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 49 trabajadores que representa el 72,1% de la muestra consideran no tener nada respecto a despersonalización, son 15 trabajadores que representa el 22,1% de la muestra consideran tener poco, son 3 trabajadores que representa el 4,4% de la muestra consideran tener regular, finalmente son 1 trabajador que representa el 1,5% de la muestra consideran tener muy alto respecto despersonalización.

- c) Resultados descriptivos de la dimensión 03: Abandono de la realización personal

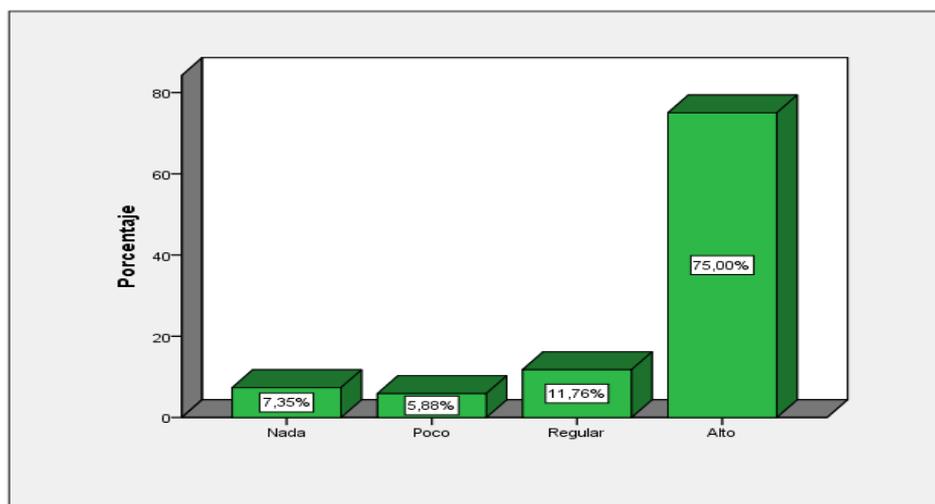
**Tabla N° 11**

**Resultado de la dimensión abandono de la realización personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	5	7,4
Poco	4	5,9
Regular	8	11,8
Alto	51	75,0
Total	68	100,0

**Gráfico N° 11**

**Resultado de la dimensión abandono de la realización personal del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018**



### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran no tener nada respecto a abandono de la realización personal, son 4 trabajadores que representa el 5,9% de la muestra consideran tener poco, son 8 trabajadores que representa el 11,8% de la muestra consideran tener regular, finalmente son 51 trabajador que representa el 75% de la muestra consideran tener muy alto respecto abandono de la realización personal.

### 3.2 Resultados correlacionales:

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p = 0$$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p \neq 0$$

### Correlaciones

			Satisfacción laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	0,762
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	0,762	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,037$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

### Contrastación de hipótesis:

✓ Prueba de hipótesis general

#### a) Nivel de significancia.

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

#### b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### c) Criterios de decisión

Si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

#### d) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,7620$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,762 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

### e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe relación inversa significativa, pero si una relación muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018

✓ Prueba de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018.

$p = 0$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018.

$p \neq 0$

### Correlaciones

			Desempeño de tareas	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	-,206
		Sig. (bilateral)	.	0,091
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,206	1,000
		Sig. (bilateral)	0,091	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,206$  se tiene correlación inversa baja por lo tanto si existe relación baja entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### a) Nivel de significancia.

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

#### b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### c) Criterios de decisión

si  $p < 0,05$  de rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_a$

si  $p > 0,05$  entonces de acepta la  $h_0$  y se rechaza la  $h_a$

#### d) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,091$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,091 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

### e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación baja entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018

### Contrastación de hipótesis específica 2

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018

$$p = 0$$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018

$$p \neq 0$$

### Correlaciones

			Beneficios laborales y remunerativos	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Beneficios laborales y remunerativos	Coefficiente de correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	0,863
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	0,863	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,021$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe una relación muy baja entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### b) Nivel de significancia.

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

#### f) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### g) Criterios de decisión

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

#### h) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,863$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,863 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna

(Ha).

### i) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación muy baja entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

### Contrastación de hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

$$p = 0$$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo - 2018

$$p \neq 0$$

### Correlaciones

			Condiciones físicas	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Condiciones físicas	Coeficiente de correlación	1,000	-,041
		Sig. (bilateral)	.	0,742
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,041	1,000
		Sig. (bilateral)	0,742	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,041$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018

#### a) Nivel de significancia.

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

#### b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### c) Criterios de decision

si  $p < 0,05$  de rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_a$

si  $p > 0,05$  entonces de acepta la  $h_0$  y se rechaza la  $h_a$

#### d) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,742$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,742 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna

(Ha).

### e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación muy baja entre condiciones físicas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018

### Contrastación de hipótesis específica 4

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p = 0$$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p \neq 0$$

### Correlaciones

			Desarrollo personal	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,074
		Sig. (bilateral)	.	0,549
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,074	1,000
		Sig. (bilateral)	0,549	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,074$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### a) Nivel de significancia.

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

#### b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### c) Criterios de decision

Si  $p < 0,05$  de rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_a$

Si  $p > 0,05$  entonces de acepta la  $h_0$  y se rechaza la  $h_a$

#### d) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,549$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,549 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

#### e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación muy baja entre desarrollo personal con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018

#### Contrastación de hipótesis específica 5

##### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p = 0$$

##### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p \neq 0$$

#### Correlaciones

			Política administrativa	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Política administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	-,098
		Sig. (bilateral)	.	0,427
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,098	1,000
		Sig. (bilateral)	0,427	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,098$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### a) Nivel de significancia.

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

#### b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### c) Criterios de decision

si  $p < 0,05$  de rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_a$

si  $p > 0,05$  entonces de acepta la  $h_0$  y se rechaza la  $h_a$

#### d) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,427$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,427 > 0,05$ , en

consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

### e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación muy baja entre las políticas administrativas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

### Contrastación de hipótesis específica 6

#### Hipótesis nula:

No existe relación inversa entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p = 0$$

#### Hipótesis alterna:

Si existe relación inversa entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

$$p \neq 0$$

### Correlaciones

			Relaciones con la autoridad	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Relaciones con la autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	-,085
		Sig. (bilateral)	.	0,492
		N	68	68
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,085	1,000
		Sig. (bilateral)	0,492	.
		N	68	68

El resultado se ubica en la tabla:

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = -,085$ , se tiene correlación inversa muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

#### c) Nivel de significancia.

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

#### d) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### e) Criterios de decisión

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

#### f) Decisión estadística

Puesto que  $p = 0,492$  entonces siendo  $\alpha = 0,05$  se tiene que  $0,492 > 0,05$ , en consecuencia se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**g) Conclusión estadística.**

Se concluye que, no existe una relación inversa significativa solo una relación muy baja entre la relación con la autoridad y con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Después de analizar los resultados, los estadísticos y su interpretación, a continuación presentamos la discusión:

En relación al objetivo general que fue: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.

El objetivo mencionado lo dividiremos en dos partes: primero consideramos las apreciaciones sobre satisfacción laboral y el síndrome de burnout. En cuanto a la satisfacción laboral en la tabla y el gráfico N° 1 se observa que son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran estar satisfechos, son 28 trabajadores que representa el 41,2% de la muestra consideran estar poco satisfecho, son 30 trabajadores que representa el 44,1% de la muestra consideran estar satisfecho, finalmente son 5 trabajadores que representa el 7,4% de la muestra consideran estar muy satisfechos y en cuanto al síndrome de burnout en la tabla y el gráfico N° 8 se observa que son 4 trabajadores que representa el 5,9% de la muestra consideran no tener nada con el síndrome de burnout, son 48 trabajadores que representa el 70,6% de la muestra consideran tener poco, son 14 trabajadores que representa el 20,6% de la muestra consideran tener regular, finalmente son 2 trabajadores que representa el 2,9% de la muestra consideran tener muy alto el síndrome de burnout. Esto se contrasta con lo encontrado por Díaz, S, en su una investigación comparativa entre el personal que labora en un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, se obtuvo como resultado niveles regulares de satisfacción laboral y niveles bajos de Síndrome de burnout, además que no se encontró diferencia en relación a ambas

variables.<sup>7</sup>

Este resultado es corroborado con el obtenido por Rodríguez, J que empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach superiores a 0.70 , lo que indica que su consistencia interna es buena.<sup>1</sup>

Por tanto hemos coincidido, en que cuanto mayor sea la satisfacción laboral existirá menos personal con síndrome de burnout, repercutiendo de manera positiva en la calidad de los servicios de salud prestados.

En relación a los objetivos específicos se puede determinar:

Según el objetivo específico uno: determinar la relación entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. Se observa en la tabla y grafico N° 2, obtuvimos Rho de Spearman =  $-.206$ , nivel de significancia de 0.05, concluimos que no existe una relación significativa solo una relación baja entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout.

Del objetivo específico dos: determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. En la tabla y gráfico N°3 obtuvimos un Rho de Spearman =  $-.021$ , nivel de significancia de 0,05, se concluye que, no existe una relación significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con el síndrome de burnout.

Al continuar con el objetivo específico tres: Determinar la relación entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. De la tabla y gráfico N°4 obtuvimos un Rho de Spearman =  $-.041$ , nivel de significancia de 0,05, concluimos que, no existe una relación significativa entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout.

Con respecto al objetivo específico cuatro: determinar la relación entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. De la tabla y gráfico N°5 obtuvimos un Rho de Spearman =  $-,074$ , nivel de significancia de  $0,05$ , concluimos que, no existe una relación entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout.

Del objetivo específico cinco: determinar la relación entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. De la tabla y gráfico N° 6, obtuvimos un Rho de Spearman =  $-,098$ , nivel de significancia de  $0,05$ , concluimos que, no existe una relación inversa significativa entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout.

En cuanto al objetivo específico seis: determinar la relación entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018. De la tabla y gráfico N° 7, obtuvimos un Rho de Spearman =  $-,085$ , nivel de significancia de  $0,05$ , concluyendo que, no existe una relación inversa significativa entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout.

Con el presente estudio comprobamos que existe un alto nivel de satisfacción laboral, mediante sus dimensiones analizadas: desempeño de tareas, beneficios laborales y/o remunerativos, condiciones físicas y/o materiales, desarrollo personal, políticas administrativas y relación con la autoridad.

La investigación realizada por Ortiz HS, después de evaluar un grupo de personal de enfermería que labora en el servicio de cuidados intermedios, en la dimensión motivación, el  $47,06\%$  refiere nivel medio, el  $29,41\%$  nivel bajo y el  $23,53\%$  nivel alto. En cuanto al nivel de satisfacción laboral y según la percepción del personal encuestado el  $47,06\%$  se ubica en un nivel medio, el  $29,41\%$  bajo y  $23,53\%$  alto. <sup>8</sup>

De la misma manera se encontró un nivel bajo de síndrome de burnout por intermedio de sus dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal.

Así se corrobora con los resultados de Arauco GV, donde el 53.1% de un grupo de enfermeras presentó un nivel medio de burnout, frente a un 26,6% que presentó un nivel bajo y un 20,3% un nivel alto. Se pretendió estudiar el Síndrome y sus dimensiones, reportando la presencia de un nivel de agotamiento emocional y realización personal y un bajo nivel relacionado con la dimensión despersonalización.<sup>9</sup>

En la actualidad las instituciones prestadoras de salud, sea del sector público o privado, tienen como objetivo: prestar servicios de calidad, de manera oportuna y eficiente, para la satisfacción de los usuarios. Una de las formas de cumplir con dicho objetivo; es proporcionar a sus trabajadores un clima laboral saludable lo que los mantendrá satisfechos desempeñando sus funciones, además de minimizar o erradicar la presencia del síndrome de burnout.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,037$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,762 > 0,05$ )
2. Se determinó que existe relación baja entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,206$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,091 > 0,05$ )
3. Se determinó que existe una relación muy baja entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,021$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,863 > 0,05$ )
4. Se determinó que existe relación muy baja entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,041$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,742 > 0,05$ )
5. Se determinó que existe relación muy baja entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,074$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,549 > 0,05$ )
6. Se determinó que existe relación muy baja entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor

Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,098$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,427 > 0,05$ )

7. Se determinó que existe relación muy baja entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018, con un  $r_s = -,085$ ; además que el p valor es mayor que el nivel de significancia ( $0,492 > 0,05$ )

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

1. Para los jefes inmediatos de cada área:
  - Mantener y/o fortalecer la satisfacción con funciones distribuidas de forma equitativa para un buen desempeño de tareas
  - Mejorar y/o mantener la satisfacción mediante beneficios laborales y remunerativos justos y acorde a la realidad
  - Mejorar y/o fortalecer la satisfacción con áreas e infraestructuras adecuadas
  - Mejorar y/o fortalecer la satisfacción promoviendo el desarrollo personal
  - Mantener y/o fortalecer la satisfacción haciendo que las políticas administrativas sean claras
  - Mantener y/o fortalecer la satisfacción generando empatía y respeto en las relaciones con la autoridad
  
2. Para el área de recursos humanos:
  - Programar capacitaciones semestrales o anuales de satisfacción laboral dirigido a todo el personal
  - Programar capacitaciones semestrales o anuales a cerca del síndrome de burnout
  - Saludar por los onomásticos a todo el personal
  
3. Para el área de logística:
  - Proveer de insumos y materiales de forma oportuna

El personal convive por más tiempo en su centro de labores, por tanto es de vital importancia, mantener y fomentar la satisfacción laboral, con un clima de empatía, respetuoso, equilibrado; contribuyendo una buena salud emocional y física, como consecuencia se evita o disminuye la aparición del síndrome de burnout en el entorno laboral, favoreciendo y beneficiando con una prestación de servicios de calidad para los usuarios.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rodríguez R, Julieta. Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional psiquiátrico. MSc.2012;33(1):4-10
2. Albaladejo, R; Villanueva, R; Ortega, P; Astasio, P; Calle, M; Domínguez, V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Revista Esp. Salud Pública.2004; 78(4); 1-11.
3. Farrerons N, L; Calvo Francés, F. Estudios descriptivos del síndrome de Burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área Sur de Gran Canaria. Ansiedad y estrés. 2008; 14(1); 101-113.
4. Sanabria P, Paredes O. Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y variables sociodemográficas y laborales. Rev Fac Med. 2008;16(1):25-32.
5. Figueroa G, Raúl. Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica [tesis de maestría]. Universidad Autónoma de Querétaro; 2013.
6. Román H, Jorge. Estrés y burnout en profesionales de la salud en los niveles primario y secundario de atención. Rev Cubana Salud Pública. 2003;29(2):103-10.

7. Díaz R, Stephany. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud; distrito de La Victoria, Chiclayo – 2012 [tesis de licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
8. Ortiz HS. Relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de cuidados intermedios neonatales del Instituto Materno Perinatal Lima – Perú 2013 [disertación de especialidad]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
9. Arauco GV. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera", 2007 [tesis pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
10. Pereyra KL. Rasgos de personalidad y características socio – demográficas y labores relacionadas con el Síndrome de Burnout en personal médico de la microred Barranco – Chorrillos – Surco en enero 2015 [tesis pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
11. Ramos. L. Tesis: “grados de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno”, Puno (2009).
12. Alegre, A, Gago, K, Martínez, I; clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras del hospital general Daniel Alcides Carrión, Huancayo; Universidad San Ignacio de Loyola/Tesis e informes de investigación/Carrera de Psicología; 2015.
13. Palma, S (1999) Escala de satisfacción laboral (SL- SPC). Manual. Lima, Perú: Editorial Cartolan E.I.R.L
14. Marquez M. Satisfacción Laboral [Internet]. Web profit Ltda. Gestipolis, 30 Ene 2002. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
15. Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.

16. Palma, S (2005). Escala de satisfacción laboral (SL- SPC). Manual. Lima, Perú: Editora y comercializadora CARTOLAN E.I.R.L
17. Saborío M, L; Hidalgo M, L; Síndrome de Bournout; Costa Rica; Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual; 2015
18. Bosqued, M; Quemados el Síndrome del Bournout, qué es y cómo superarlo; España; Paidós; 2008;18-21
19. El- Sahili G, L; Bournout Consecuencias y soluciones; México; El Manual Moderno; 2015
20. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México D.F. 6ta ed. Interamericana: McGraw-Hill; 2014.632p.
21. Abanto VW. Diseño y Desarrollo de Investigación. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. 2016.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo- 2018

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>Problema específico:</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.</p>	<p><b>Satisfacción laboral</b>  Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción con retos de trabajo</li> <li>2. Satisfacción con sistemas de recompensas justas</li> <li>3. Satisfacción con condiciones favorables de trabajo</li> <li>4. Satisfacción con la supervisión</li> <li>5. Satisfacción con compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Población:</b> Censal, compuesta por 104 personas que laboran en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique</li> </ol>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación inversa entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo- 2018.</li> </ol>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre el desempeño de tareas con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres</li> </ol>		

<p>Torres González-Huancayo- 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre</p>	<p>2. Existe relación inversa entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018</p> <p>3. Existe relación inversa entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018</p> <p>4. Existe relación inversa entre el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el</p>	<p>González-Huancayo-2018.</p> <p><b>2.</b> Determinar la relación entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018</p> <p><b>3.</b> Determinar la relación entre las condiciones físicas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres González-Huancayo-2018</p> <p><b>4.</b> Determinar la relación entre el desarrollo</p>		<p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)</li> <li>- Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)</li> </ul>
---	---	--	--	---

<p>el desarrollo personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018?</p>	<p>policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p> <p>5. Existe relación inversa entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p> <p>6. Existe relación inversa entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p>	<p>personal y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p> <p>5. Determinar la relación entre las políticas administrativas y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p> <p>6. Determinar la relación entre la relación con la autoridad y el síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles-Huancayo-2018.</p>	<p><b>Síndrome de Burnout:</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional (AE)</li> <li>2. Despersonalización (DP)</li> <li>3. Realización personal (RP)</li> </ol>	
---	---	---	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

**Operacionalización de la satisfacción laboral**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Satisfacción laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados, como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. <b>Palma, S (2005)</b>	La satisfacción laboral será evaluada operativamente en 3 categorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• Pocas veces de acuerdo</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Mayormente de acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempeño de tareas</li> <li>2. Beneficios laborales y remunerativos</li> <li>3. Condiciones físicas</li> <li>4. Desarrollo personal</li> <li>5. Políticas administrativas</li> <li>6. Relaciones con la autoridad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido interno del trabajo</li> <li>• Grado de autonomía del trabajo</li> <li>• Ingresos económicos</li> <li>• Jerarquía laboral interna</li> <li>• Prestaciones sociales</li> <li>• Condiciones físicas, ambientales en el trabajo</li> <li>• Relaciones de colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Reconocimiento en el trabajo</li> <li>• Posibilidad de promoción</li> <li>• Socialización de los profesionales</li> <li>• Buena coordinación</li> <li>• Funcionamiento y eficacia en la organización</li> <li>• Relaciones con los jefes</li> </ul>	<p>Escala Ordinal</p> <p>Escala de satisfacción laboral SL- SPC</p> <p>Escala de valoración:</p> <p>Totalmente en desacuerdo= 1</p> <p>Pocas veces de acuerdo= 2</p> <p>Indiferente= 3</p> <p>Mayormente de acuerdo = 4</p> <p>Totalmente de acuerdo= 5</p>

## Operacionalización de Síndrome de burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Síndrome de burnout</b></p>	<p>El síndrome de burnout es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. <b>Maslach, C (1981)</b></p>	<p>Proceso tridimensional que se origina con una carga laboral emocional y física excesiva desencadenándose en estrés, el cual conlleva al agotamiento emocional del trabajador, quien transmite actitudes negativas hacia los usuarios quienes reciben el servicio, desestabilizándolo en cuanto a su realización profesional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional (AE)</li> <li>2. Despersonalización (DP)</li> <li>3. Realización personal (RP)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra disminución o pérdida de recursos emocionales, en el trabajo.</li> <li>• Demuestra sentimientos de estar cansado y saturado en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Expresa frialdad y falta de sentimientos hacia los de su entorno.</li> <li>• Demuestra insensibilidad a las personas que le rodean.</li> <li>• Colabora con la solución de problemas de su entorno laboral.</li> <li>• Realiza su trabajo con eficiencia y vitalidad</li> </ul>	<p>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory ordinal</p> <p><b>Escala de valoración:</b></p> <p>0= nunca</p> <p>1= pocas veces al año o menos</p> <p>2= una vez al mes o menos.</p> <p>3= unas pocas veces al mes.</p> <p>4= una vez a la semana.</p> <p>5= pocas veces a la semana.</p> <p>6= todos los días.</p>

### Anexo 3. Matriz de validación del instrumento

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala de satisfacción laboral

**OBJETIVO:** Recabar información concerniente a la variable de satisfacción laboral

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

**VALORACIÓN** SATISFACCIÓN LABORAL

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	4	0	4	0	33	4	30	7	87%
PORCENTAJE	100	0	100	0	89	11	81	19	

DECISIÓN DE EXPERTO :

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Maslach Inventory

**OBJETIVO:** Recabar información concerniente a la variablesíndrome de burnout

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

**VALORACIÓN** SÍNDROME DE BURNOUT

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	3	0	3	0	14	8	22	0	84%
PORCENTAJE	100	0	100	0	64	36	100	0	

DECISIÓN DE EXPERTO :

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR



	<b>ITEMS</b>	1=TOTALMENTE EN DESACUERDO	2=POCAS VECES DE ACUERDO	3=INDIFERENTE	4=MAYORMENTE DE ACUERDO	5=TOTALMENTE DE ACUERDO
9	Los ingreso que recibo por mi trabajo, me permite satisfacer mis necesidades personales					
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación.					
11	Gozo de sus 6 horas libres por reporte de trabajo					
12	Tengo el tiempo adecuado para la ingesta de mis alimentos dentro de mis horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	La institución brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación.					
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.					
16	Creo. que debo recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio					
	<b>CONDICIONES FISICAS</b>					
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en mi área de trabajo					
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio.					
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas					
21	Creo que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
22	Creo que mis esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de mi desempeño					
23	Recibo algún estímulo por parte de mi jefe inmediato					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovido(a) y/o ascendido(a).					
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.					
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
26	Recibo de mi jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de mis actividades cotidianas.					
27	Los jefas hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.					
28	Los jefes inmediatas brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador.					
29	Creo que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión					
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.					

	<b>ITEMS</b>	1=TOTALMENTE EN DESACUERDO	2=POCAS VECES DE ACUERDO	3=INDIFERENTE	4=MAYORMENTE DE ACUERDO	5=TOTALMENTE DE ACUERDO
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial.					
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal.					
	<b>RELACIONES CON LA AUTORIDAD</b>					
34	Cree Ud. que la Misión y Visión de la institución apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución					
36	Creo que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución.					

Gracias por su colaboración

**INSTRUMENTO N° 2**  
**CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**

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

	ITEMS	0= NUNCA	1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS	2= UNA VEZ AL MES O MENOS	3= UNAS POCAS VECES AL MES	4= UNA VEZ A LA SEMANA	5= POCAS VECES A LA SEMANA O MENOS	6= TODOS LOS DÍAS
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>								
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)							
4.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5.	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
7.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>								
10.	Siento que estoy tratando a algunas personas 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 las personas							

	ITEMS	0= NUNCA	1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS	2= UNA VEZ AL MES O MENOS	3= UNAS POCAS VECES AL MES	4= UNA VEZ A LA SEMANA	5= POCAS VECES A LA SEMANA O MENOS	6= TODOS LOS DÍAS
14.	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas							
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>								
15.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas							
16.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de personas a quienes brindo mis servicios							
17.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18.	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las demás personas dentro de mi trabajo							
20.	Me siento estimado después de haber trabajado con las personas							
21.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Gracias por su colaboración



# SABANA DE DATOS: SINDROME DE BURNOUT

	GANSAYDO EMOCIONAL										GANSAYDO MENTAL										GANSAYDO FISICO										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	1	0	0	0	1	0	1	0	4	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	3	2	1	1	1	1	0	0	11	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	3	1	1	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	1	5	5	1	0	1	0	2	15	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	2	7	3	1	1	2	3	4	21	3	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	2	1	3	3	3	1	2	2	18	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	5	3	3	1	4	3	1	1	23	2	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	1	1	2	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	2	0	0	1	1	0	0	0	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	2	2	2	2	1	0	0	0	20	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	0	0	0	0	0	0	0	0	5	24	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
16	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
17	3	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
18	1	0	1	1	0	1	0	1	0	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
19	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
20	0	0	2	0	1	0	1	0	0	27	4	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
21	5	1	1	1	3	0	3	1	19	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
22	4	4	2	0	0	0	0	0	16	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
25	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
27	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
28	2	1	1	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
29	0	3	5	1	5	4	1	5	2	32	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
30	3	1	3	3	1	1	3	1	19	1	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
31	3	3	2	2	1	3	3	1	21	1	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
32	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
33	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
34	0	1	6	2	1	5	2	3	23	1	6	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
35	1	2	5	2	4	3	2	6	3	29	2	6	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
36	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
39	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
40	2	0	2	1	1	1	2	5	15	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
41	3	1	1	1	1	1	1	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
42	2	0	0	0	1	0	3	0	4	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
43	6	5	5	5	5	2	4	4	40	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
44	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
45	3	2	1	0	1	1	3	0	11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
46	2	0	0	5	3	0	5	5	28	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
47	5	0	0	0	5	3	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
48	2	2	2	2	0	0	2	0	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
49	2	2	2	3	2	3	2	3	22	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
50	3	3	3	5	5	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
51	5	0	3	5	5	5	5	5	1	34	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
52	2	0	0	0	0	1	1	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
53	1	5	6	1	1	1	1	1	0	22	5	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
54	1	5	8	1	5	1	1	1	1	22	0	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
55	1	4	0	3	1	0	0	1	0	10	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
56	0	0	0	1	5	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
57	5	5	5	5	3	0	1	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
58	5	5	5	0	0	0	5	6	32	3	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
60	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
61	1	2	1	2	1	1	1	1	1	12	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
62	4	0	1	3	0	1	0	1	0	10	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
63	5	1	1	0	2	0	6	0	1	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
65	0	1	1	1	0	0	1	0	0	4																					

## Anexo 6. Oficio para la autorización de la aplicación del instrumento

	<b>PERÚ</b>	<b>Ministerio del Interior</b>	<b>Policía Nacional del Perú</b>	<b>Dirección de Sanidad Policial</b>	<b>Región de Sanidad Junín</b>
---	-------------	--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

*"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"*

Huancayo, 18 de Mayo del 2018

**OFICIO N° 2018-DIRSAPOL/VI MACRSPJ/POLPOHUA.SS.**

SEÑORAS : Cirujano Dentista Katherina del Pilar FIGUEROA CALDERÓN  
Cirujano Dentista Pamela Vanessa GONZÁLEZ ZÁRATE  
HUANCAYO.-

ASUNTO : Autorización para desarrollar trabajo de investigación en instalaciones de la REGSAPOL JUNIN

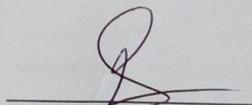
REF : Solicitud de fecha 15MAY2018

Es grato dirigirme a Uds. Y por medio del presente reciban un cordial saludo, a la vez mi despacho después de haber tomado conocimiento de la solicitud presentada, para la realización de un trabajo de investigación sobre "Satisfacción laboral y síndrome de burnout", tomó la decisión de AUTORIZAR su solicitud, para lo cual deberán apersonarse con el MAYOR SPNP Isaac PEREZ LAZO, Jefe de Imagen Institucional, Instrucción y Capacitación, a fin de que se coordinen las fechas y condiciones para dicha actividad.

Es oportuna la ocasión para expresarles los sentimientos más distinguidos y alta estima.

Dios guarde a Ud.



  
**QS-266209**  
**Juan Bautista DEL CASTILLO SALGUERO**  
**CRNL SPNP**  
**JEFE DE LA REGSAPOL JUNIN**

Región de Sanidad PNP. Junín / Policlínico PNP. Huancayo  
Jirón Cuzco Nro.120-Huancayo  
FONOFAX: (064) 200528 EMAIL: dirsaj.junin.pnp@gmail.com

## Anexo 7. Constancia de aplicación del instrumento



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Policía  
Nacional del  
Perú

Dirección de Sanidad  
Policial

Región de  
Sanidad Junín

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### CONSTANCIA

El que suscribe, Jefe de la REGSAPOL JUNIN CRNL SPNP Juan B. DEL CASTILLO SALGUERO; hace constar:

Que la **C.D KATHERINA DEL PILAR FIGUEROA CALDERÓN** y la **C.D PAMELA VANESSA GONZÁLEZ ZÁRATE**, han APLICADO los instrumentos de la investigación titulada "**Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el Policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018**", durante el mes de Junio.

Se expide la presente constancia para los fines que se estime conveniente.

Huancayo, 03 de Agosto del 2018

Atentamente:



OS-266209

Juan Bautista DEL CASTILLO SALGUERO  
CRNL SPNP  
JEFE DE LA REGSAPOL JUNIN

Región de Sanidad PNP. Junín / Policlínico PNP. Huancayo  
Jirón Cuzco Nro. 120-Huancayo  
FONOFAX: (064) 200528 EMAIL: dirsaj.junin.pnp@gmail.com

## Anexo 8. Evidencias Fotográficas







