



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores
de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la
provincia de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Heredia Paredes, Fiorella Nathalí (ORCID: 0000-0001-9543-5530)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo — Perú

2020

Dedicatoria

A Dios y a mis abuelitos Reneé, Manuel y Bertha, quienes desde el cielo me guían, por derramar sus bendiciones y por estar a mi lado celebrando mis victorias y darme la valentía para alcanzar mis logros propuestos.

A mi esposo Ronie, a quien amo, por siempre estar a mi lado brindándome su amor, apoyo y motivándome para crecer juntos y lograr cumplir cada meta que nos trazamos como un equipo que somos.

A mis amados padres William y Lucy, quienes son el pilar fundamental de mi vida, me han brindado su apoyo en mi formación académica, y me forjaron con valores y principios, muchos de mis logros se los debo a ustedes.

A mis sobrinos por ser parte importante de mi vida, que por medio de su alegría me motivan a seguir superándome y ser ejemplo en sus vidas.

Fiorella Nathalí

Agradecimiento

A Dios por bendecirme y permitirme seguir escalando profesionalmente.

A mis compañeros de los CEM Comisaria de la provincia Chiclayo, por su participación y disposición de su tiempo.

A los profesionales expertos que emitieron su juicio para enriquecer este trabajo científico.

A mi asesor de tesis, Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por la confianza, apoyo y sus conocimientos con los que supo guiarme logrando culminar con éxito este trabajo.

Fiorella Nathalí

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	38
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	39
Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	43
Anexo 4. Matriz de consistencia.....	50
Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación.....	51
Anexo 6. Resultados.....	52
Anexo 7. Declaratoria de originalidad del autor.....	53
Anexo 8. Declaratoria de autenticidad del asesor.....	54
Anexo 9. Acta de sustentación de la tesis.....	55
Anexo 10. Autorización de publicación en repositorio institucional.....	56

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de profesionales en los CEM comisarías de la provincia de Chiclayo.....	16
Tabla 2. Nivel de agotamiento profesional y satisfacción laboral según dimensiones.....	22
Tabla 3. Relación entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral.....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del agotamiento profesional y la satisfacción laboral.....	25
Tabla 5. Baremos del nivel de la confiabilidad.....	49
Tabla 6. Nivel de confiabilidad para el agotamiento profesional.....	49
Tabla 7. Nivel de confiabilidad para la satisfacción laboral.....	49
Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables.....	52

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño no experimental correlacional.....	14
Figura 2. Nivel de agotamiento profesional en los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo.....	20
Figura 3. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo.....	21

RESUMEN

Esta investigación pretendió determinar si el agotamiento profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer en comisarías de la provincia de Chiclayo, 2020. La investigación es de tipo básica, con alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. Participaron 51 profesionales de los 4 CEM comisarías de la provincia de Chiclayo, la muestra fue censal. Se usó el cuestionario de burnout de Maslach y Jackson y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma. El procedimiento estadístico utilizado fue inferencial mediante el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican la existencia de una relación inversa y fuerte entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral, similar relación se encontró entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización con la satisfacción laboral, mientras que la dimensión disminución de autorrealización se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción laboral. Se concluye que, a mayor desgaste profesional, menor será la satisfacción por su trabajo. Si el profesional se encuentra más desgastado emocionalmente y más despersonalizado, sentirá menor satisfacción por su trabajo, contrariamente si se sienten más autorrealizados, sentirán mayor satisfacción por su trabajo.

Palabras claves: Agotamiento profesional, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, autorrealización.

ABSTRACT

This research aimed to determine whether professional burnout is significantly related to job satisfaction in the professionals of the Women's Emergency Centers in police stations in the province of Chiclayo, 2020. The research is of a basic type, with a correlational descriptive scope and non-experimental design, cross section. 51 professionals from the 4 CEM police stations in the province of Chiclayo participated, the sample was census. The Maslach and Jackson burnout questionnaire and the SL-SPC Palma job satisfaction scale were used. The statistical procedure used was inferential by calculating the Spearman Rho correlation coefficient. The results indicate the existence of an inverse and strong relationship between professional exhaustion and job satisfaction, a similar relationship was found between the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization with job satisfaction, while the dimension decrease in self-realization is directly and moderately related to the work satisfaction. It is concluded that, the greater the professional burnout, the lower the job satisfaction will be. If the professional is more emotionally worn out and more depersonalized, they will feel less satisfaction with their work, on the contrary, if they feel more self-fulfilled, they will feel greater satisfaction with their work.

Keywords: Professional exhaustion, job satisfaction, emotional exhaustion, epersonalization, self-actualization.

I. INTRODUCCIÓN

En pleno auge de la pandemia del COVID-19, y cumpliéndose con el aislamiento social en 90 países del mundo al haberse declarado en estado de emergencia (Phumzile, 2020), según la Organización Internacional del Trabajo (2020), la mayoría de instituciones u organizaciones solicitan provisionalmente a sus trabajadores que realicen teletrabajo o trabajo remoto desde sus domicilios. Esto puede ocasionar que los colaboradores se sientan aislados, que se extienda su horario de trabajo y se desconfigure la relación entre lo laboral y familiar. Es cierto que el confinamiento ayuda a que los trabajadores logren una mayor concentración, no obstante, también es verdad que puede producir estrés y agotamiento debido a la falta de relaciones sociales y a las extensas horas laborales (p. 23).

La World Health Organization (2019), calificó al síndrome de agotamiento profesional (SAP) o burnout como enfermedad y una de las causas que originan trastornos psicológicos. Las consecuencias de padecerlo pueden repercutir en el ámbito laboral de los profesionales, lo que complicaría la situación si es que no se contase con las estrategias y herramientas necesarias para proteger su salud.

Los profesionales que laboran diariamente en el campo de la violencia familiar están involucrados en situaciones y episodios lamentables de abuso y dolor al escuchar narraciones de intentos de feminicidio, violaciones, amenazas, humillaciones y los evidentes traumas que generan en las personas afectadas, debido a esto, dichos profesionales corren el riesgo de sufrir agotamiento, así como la traumatización vicaria y la movilización de las propias historias de violencia (Deza y Vizcardo, 2018, p. 146). Según Olavarría (2018), en el Perú el 60% de trabajadores padecen de estrés y presentan mayor riesgo de sufrir el síndrome de burnout o agotamiento profesional, debido a la escasa motivación que sienten y a un gradual desgaste físico, mental y psíquico. Para Ávalos (2019), son más propensas al burnout las personas que permanentemente interactúan con la gente, debido a esto se genera comportamientos negativos que influyen en la calidad de servicios que brindan, y que termina afectando entre otros aspectos, el grado de satisfacción laboral de los profesionales.

El promover actitudes positivas como la satisfacción laboral en los trabajadores, evita el agotamiento profesional. Esta actitud es un proceso asimilado, explicado por la interrelación entre las características intrínsecas del colaborador, las características de la actividad y la atmósfera laboral (Vásquez, y otros, 2019 p. 326a). Un inapropiado ambiente de trabajo puede generar estrés, afectar de forma negativa la satisfacción y el desempeño laboral de un colaborador, y si a esto le sumamos los problemas de su entorno familiar, merma la capacidad de rendimiento en la empresa (López, 2018, p. 2). Por otro lado, Judge, y otros (2017), consideran la satisfacción laboral como un factor muy importante para obtener resultados positivos a nivel organizacional y para lograr el bienestar de los trabajadores.

Estudios realizados en España evidencian mayores niveles del síndrome de burnout en colaboradores cuando éstos se encuentran insatisfechos con sus labores (Vásquez, y otros, 2019 p. 326b). Varios estudios en el Perú han analizado la relación entre el burnout y la satisfacción laboral, en su mayoría aplicados a personal de enfermería de hospitales y clínicas (Yslado, y otros, 2019, p. 42), sin embargo, existen otras instituciones, tal es el caso de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) instalados en comisarías, donde laboran profesionales especializados en brindar atención a víctimas que llegan diariamente a denunciar hechos de violencia que afectan emocionalmente tanto ellas como a los profesionales que abordan el caso. Según Vallejos (2018), el 68% de trabajadores de los CEM de Lima, presentaron nivel medio de agotamiento profesional y el 50% presentaron insatisfacción laboral. Es así donde surge la necesidad de analizar la problemática descrita anteriormente y determinar ¿Qué relación existe entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020? y a través de este estudio detectar estrategias para mejorar la calidad de los servicios brindados por los profesionales y así las víctimas de violencia familiar sientan un mayor compromiso por parte de los trabajadores de la institución.

Teóricamente este estudio permite aportar al conocimiento existente sobre los efectos que ocasiona el agotamiento profesional de los trabajadores en la satisfacción

que sienten al realizar sus funciones laborales. Se justifica prácticamente porque existe la necesidad de mejorar las condiciones y el entorno de trabajo de los profesionales de los CEMs Comisarías de la provincia de Chiclayo y así puedan lograr sentirse satisfechos con su labor realizada y por ende también cumplir las expectativas de los usuarios. Y también metodológicamente esta investigación se realiza aplicando dos instrumentos, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI que mide el nivel de agotamiento profesional y la escala de satisfacción laboral SL-SPC; ambos validados, los que se adaptaron a la realidad problemática de los CEMs Comisarías de la provincia de Chiclayo. Se pretende que los resultados y las conclusiones que se generen de este estudio sirvan de guía para futuras investigaciones.

El objetivo general que tuvo esta investigación fue determinar la relación que existe entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020. Para lograr ello, es imprescindible que se materialicen los siguientes objetivos específicos: 1) Analizar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral. 2) Analizar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral. 3) Analizar la relación que existe entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral.

La literatura encontrada proporciona información relevante para abordar la problemática de estudio, la cual nos da pista de la posible solución que se busca, planteando así la hipótesis de que existe relación inversa entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020. Es necesario indicar también debido a las evidencias de estudio, que se pretende probar que cada una de las dimensiones del agotamiento profesional (agotamiento emocional, despersonalización y disminución de autorrealización) también está relacionada inversamente con la satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de este estudio se tuvo como referencia diferentes estudios y trabajos científicos en los cuales también se trataron las variables que nos ocupa, éstos se encontraron en el ámbito internacional y nacional.

Wang y otros (2020), en su investigación tuvieron como objetivo estudiar la relación entre satisfacción laboral, agotamiento e intención de rotación, y delimitar los predictores de la intención de rotación a los proveedores de atención primaria en centros de salud de China rural. Dentro de sus resultados señalan que los porcentajes de los proveedores que informan altos niveles de desgaste emocional, despersonalización y disminución de sentido de logros fueron 27.66%, 6.06% y 38.74%, respectivamente. Hallaron un efecto directo significativo de satisfacción laboral en el agotamiento ($\gamma = - 0.52$) e intención de rotación ($\gamma = - 0.29$), un efecto directo significativo del agotamiento en intención de rotación ($\gamma = 0.28$), y un efecto indirecto significativo ($\gamma = - 0.14$) de satisfacción laboral en la intención de rotación a través del agotamiento como mediador. Por ultimo concluyeron que, debido a la baja satisfacción laboral y el agotamiento severo, los proveedores en la China rural pueden tener una alta rotación. Y recomendaron estrategias para motivar y retener a los proveedores.

Justin y Still (2019), en su estudio tuvieron como objetivo encontrar la relación entre el agotamiento, la intención de rotación y la satisfacción laboral en relación con un trabajo específico, demandas y recursos laborales en un servicio de salud mental en Australia. Entre sus resultados hallaron una fuerte interrelación entre la satisfacción laboral, la intención de rotación y el agotamiento. Los recursos laborales de recompensas y reconocimiento, control laboral, retroalimentación y participación se asociaron con el agotamiento, intención de rotación y satisfacción laboral. Además, el trabajo demanda de emociones, los turnos y la interferencia entre el trabajo y el hogar se asociaron con el componente de agotamiento. Finalmente concluyeron que el estudio puede usarse como base para el desarrollo de estrategias diseñadas para reducir el agotamiento y la intención de rotación y mejorar la satisfacción laboral.

Portero (2019), en su tesis doctoral pretendió analizar la relación entre la quemazón profesional y la satisfacción laboral en personal de enfermería, y correlacionarla con la seguridad del paciente. Sus resultados señalaron que el 62% de enfermeros presentan niveles altos de fatiga emocional, el 66% presentaron un nivel promedio de despersonalización y un 70% una baja autorrealización. Además, el 33% de los profesionales presentan nivel de burnout dentro de los límites normales, el 34% están quemados y un 33% calificado como muy quemados, que presentan alteración en dos o tres factores. Finalmente concluye que a menor formación del personal enfermero conlleva a una mayor fatiga emocional y una menor autorrealización. La percepción que tienen los profesionales es que es insuficiente el personal que labora en el hospital, que las capacitaciones son escasas y ausencia de estrategias para mejorar la comunicación, falta de entrenamiento en habilidades de comunicación.

Lambert y otros (2018), tuvieron como finalidad comprender las asociaciones de estrés laboral, participación laboral, satisfacción laboral, compromiso afectivo y compromiso de continuidad con las tres dimensiones del agotamiento (agotamiento emocional, despersonalización, y un sentido reducido de logro) entre oficiales de policía en la India. Entre sus resultados señalan que la participación laboral y la satisfacción laboral se asociaron con niveles más bajos de las tres dimensiones del agotamiento. El estrés laboral se asoció con logro emocional y reducción del agotamiento. El alto compromiso afectivo se asoció con niveles más bajos de un sentido reducido de logro personal, mientras que el compromiso de continuidad se asoció con niveles más altos de agotamiento emocional y de despersonalización. Finalmente concluyeron que se debe reducir el estrés laboral y el compromiso de continuidad y aumentar la participación laboral, la satisfacción laboral y el compromiso afectivo entre oficiales.

Sak (2018), compara la satisfacción laboral, el agotamiento laboral y el cinismo organizacional de 233 maestros de la primera infancia, 141 mujeres y 92 hombres, enfocándose en las diferencias de género. Los datos fueron recolectados usando un formulario de información personal, Escala de Satisfacción Laboral, Inventario de

Burnout Maslach-Encuesta de Educadores y Escala de Cinismo Organizacional. Para las tres variables de estudio encontró diferencias significativas entre maestros y maestras, los hombres tenían un nivel más alto de cinismo organizacional y menor satisfacción laboral media. Además, el agotamiento laboral de los hombres fue mayor que el de las mujeres. Sin embargo, la magnitud de estas diferencias fue media solo en el caso de la satisfacción laboral, siendo todos los demás tamaños de efecto pequeños.

González (2017), en su trabajo de investigación se fijó averiguar la prevalencia del síndrome de agotamiento profesional a causa de factores sociodemográficos como la satisfacción laboral, estrés y salud. Como resultado indicó que los médicos tienen un 18.2% de chances de sufrir burnout, en cuanto a la categorización del riesgo, un 20.4% de ellos presentan riesgo muy alto de sufrir la enfermedad, un 11% riesgo alto, un 7.3% riesgo medio-alto y un 11.7% riesgo bajo. Finalmente, como conclusión indicó que, debido al alto riesgo de padecimiento del burnout, el personal médico es una población vulnerable al síndrome, por lo que también afecta el desarrollo adecuado de sus labores en la institución y la atención a pacientes.

Malander (2016), quiso explicar el padecimiento del burnout y su asociación con variables sociodemográficas y la satisfacción laboral. Los resultados muestran evidencia de que el burnout y sus dimensiones se atenúan si se percibe una baja satisfacción en el trabajo. Las dimensiones del agotamiento profesional (agotamiento emocional, la despersonalización y la autorrealización) son predichas significativamente por los factores intrínsecos de la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores extrínsecos solo explican la dimensión de agotamiento emocional. De las variables sociodemográficas, sólo la edad es el factor predictivo del agotamiento. Finalmente concluye que un individuo que se encuentre satisfecho con sus labores y que esté motivado es menos probable que desarrolle el síndrome, por el contrario, tener menor edad lo hace vulnerable.

Atalaya (2018), estudió la relación entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional. Entre sus resultados señala una satisfacción laboral media de los trabajadores, por otro lado, respecto a las dimensiones del desgaste profesional encontró nivel medio tanto en cinismo como en agotamiento, mientras que se obtuvo un alto nivel de eficacia profesional. Finalmente concluye que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones agotamiento y cinismo, y se evidencia relación positiva con la dimensión eficacia profesional.

Vallejos (2018), en su investigación buscó determinar el grado de asociación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado. En sus resultados indicó que existen diferencias significativas entre ambas variables, y que la relación que se halló es fuerte y directa según la correlación de Spearman de 0.945, con una significancia de 0.000 siendo menor al 0.05 y de esta manera aceptando la hipótesis de estudio.

Bedoya y Barrientos (2018), en su investigación, pretendieron analizar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho. Sus principales hallazgos fueron que el 81,1% de los trabajadores presentaron bajo nivel del síndrome de estar quemado, el 15,4% presentaron un medio nivel, y el 3,6% un alto nivel, en cuanto a la satisfacción laboral, el 52,7% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos con sus labores, el 38,5% sienten un nivel promedio de satisfacción, el 5,3% manifestaron estar muy insatisfechos, y el 3,6% un nivel insatisfecho.

Álvarez (2017), tuvo como objetivo de estudio, precisar el grado de relación que hay entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral en enfermeros. Realizó un análisis descriptivo e inferencial y entre sus hallazgos encontró que existe una relación moderada e inversa entre dichas variables ($Rho = -0,499$) con una $p=0,00 < 0,05$, con lo que rechazó la hipótesis nula. Finalmente concluyó que, a menores niveles de desgaste profesional, los enfermeros presentan una mayor satisfacción laboral.

Maticorena (2014), pretendió estudiar el grado de relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la satisfacción laboral en los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer. Los resultados evidenciaron una baja e inversa relación entre las variables analizadas ($r = -0,348$), similar relación se encontró entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y la satisfacción laboral, mientras que la realización personal presentó una relación directa con la satisfacción laboral. Finalmente concluye que, a más agotamiento emocional y más despersonalización que presente el colaborador, menor satisfacción sentirá hacia su trabajo, mientras que, a mayor expectativa de realización personal, se sentirá laboralmente más satisfecho.

Para este estudio se usó como fundamento teórico de las variables, los siguientes conceptos, modelos y teorías:

Síndrome del agotamiento profesional

A partir de su aparición, el burnout ha tenido diferentes definiciones. Pero la más replicada en investigaciones es la planteada por Maslach y Jackson (citado por Olivares Faúndez, 2017), que la definen como la condición resultante por demasiada carga laboral e interacción con factores que generan estrés en el entorno de trabajo y que desencadena en este problema agrave de salud (p. 59). Característico de los sujetos emocionalmente agotados por actividades relacionadas con el servicio y atención de personas (Chávez, 2016, p. 82, El-Sahili, 2015, p. 6). Mientras que, en Perú, el Ministerio de Salud (2020), lo define como un padecimiento resultante de las presiones prolongadas que los trabajadores sufren ante condiciones extremadamente emocionales en el trabajo (p. 7). Este fenómeno es también llamado “síndrome de quemarse por el trabajo”, “quemazón profesional” “síndrome del desgaste profesional”, “síndrome de estrés laboral asistencial” y “desgaste psíquico” (Guardado, 2017, p. 60, Gil-Monte, 2003, p. 181).

Enfoques teóricos del agotamiento profesional

Con respecto a este fenómeno psicológico han surgido diversas propuestas basadas en diferentes modelos relacionados a los componentes implicados. En este

contexto se plantean dos perspectivas teóricas; clínica y psicosocial, las mismas que se detallan a continuación para mejor comprensión (Fuster-Guillén, y otros, 2019, p. 201).

Perspectiva Clínica

Adoptada por Freudenberger (1974), quien considera el síndrome de burnout como un estado, producto del estrés laboral grave (Castro, 2005, p. 162). El desgaste profesional se expresa a través de alteraciones psicológicas de gran intensidad, en especial en profesionales en relación de dependencia, principalmente en áreas de prestación de servicios (Chávez, 2016, p. 82).

Perspectiva Psicosocial

Desde esta perspectiva, Maslach y Jackson (1981 y 1986), consideran el burnout como un proceso tridimensional explicado por la relación entre las características del ámbito laboral y personal, dando lugar a diferentes manifestaciones en cada etapa del desarrollo del síndrome.

Es evidente el alcance que tienen ambos enfoques, el primero trata al burnout específicamente con un estado personal, mientras que el segundo lo analiza como un proceso activo en donde intervienen varios factores (Tonon, 2003). Teniendo esto en cuenta, esta investigación se argumenta en el enfoque psicosocial.

Analizando los modelos desde la perspectiva psicosocial nos encontramos que según Gil-Monte y Peiró (1999), se organizan en tres apartados, el primero incluye modelos desarrollados a partir de la Teoría Sociocognitiva del Yo, el segundo a partir de la Teoría del Intercambio Social y el tercero por la Teoría Organizacional.

Para fundamentar esta investigación se hace hincapié en los modelos alineados a la Teoría Sociocognitiva del Yo, detallados a continuación:

Teoría Sociocognitiva del Yo

Según Bandura (1989), esta teoría determina su atención en la autoeficacia, autoconcepto, y autoconfianza como papel trascendental y que será clave para explicar el apareamiento y el proceso del agotamiento laboral en los trabajadores. Algunos modelos que explican esta teoría son:

El modelo de Harrison (1983), está basado en la motivación que sienten los profesionales de servicios por ayudar a sus clientes. De presentarse inconvenientes; en el entorno de trabajo, que dificulten la realización de las tareas y que mermen la consecución de objetivos, esto afectará la motivación de los profesionales por ayudar a las personas y con el tiempo se puede originar el burnout en ellos.

El modelo de Cherniss (1993), está basado en la eficacia del sujeto a partir de lograr objetivos independientes, pero el no cumplir con las metas trazadas lo conlleva psicológicamente a la frustración, o sea, percibe una baja eficacia personal y es muy probable que desarrolle el síndrome burnout (p. 137).

El modelo de Thompson, Page y Cooper (1993), está basado en el método de afrontamiento de "repliegue de la conducta" de la situación amenazante, pues sostienen que los sujetos llegan a esta situación tras fallar reiterativamente en el cumplimiento de los objetivos laborales y de los cuales tienen plena autoconciencia (p. 230).

Componentes del Agotamiento profesional.

Según la definición de Maslach y Jackson (1981 y 1986), el síndrome de burnout es comprendido en tres componentes o dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1986)

Este modelo plantea medir el burnout como un constructo tridimensional, justificado porque incluye aspectos valorativos y actitudinales involucrados en el

síndrome, tales como el agotamiento emocional (AE), característico del trabajador cuando se siente cansado, fatigado y rebasado emocionalmente por la excesiva carga de trabajo. La despersonalización (DP), identifica los pensamientos y actitudes negativas del trabajador, pérdida de sensibilidad y conducta apática para con los demás, más aún con sus usuarios o clientes. Comportamiento cínico, irritable, irónico e incluso despectivo con sus compañeros de labores, a los que muchas veces los culpabiliza de sus frustraciones, fracasos y bajo rendimiento laboral. Y baja realización personal (RP), se refiere a la disminución de la autoeficacia y logros laborales, lo que se torna más complicado por la falta de recursos, apoyo social y oportunidades. Interioriza comportamientos negativos de sí mismo y de su trabajo, evita relacionarse con su entorno, decae el rendimiento laboral, no admite presión en sus labores y posee una autoestima muy baja (Maslach y Jackson, 1981).

Efectos del agotamiento profesional

Según Marrau (2009), un individuo que padece de burnout puede acarrear las siguientes consecuencias: sentimientos de soledad, ansiedad, impotencia, desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía, agresividad, irritabilidad, problemas respiratorios, cardiovasculares, problemas sexuales, musculares, entre muchos otros. Mientras que para la organización también es perjudicable, ya que según Gil-Monte (2003, p.181), los efectos del agotamiento pueden generar deterioro de calidad de asistencia, baja satisfacción laboral, ausentismo o abandono laboral, pérdida de interés por realizar las tareas, etc.

Satisfacción Laboral

Según Bobbio y Ramos (2010), la definen como el comportamiento actitudinal en relación hacia el trabajo y la vida misma. Para Palma (2005), es la perspectiva que tiene el trabajador sobre varios aspectos de su entorno laboral como: superación personal, aumento de los beneficios económicos y de trabajo, condiciones logísticas, administrativas, relación social con los compañeros de trabajo y su bienestar laboral (p. 45).

Teoría sobre la Satisfacción laboral

Muchas teorías hacen énfasis sobre los factores que acrecientan la satisfacción del trabajador. Una de las principales y la que fundamenta este estudio es la Teoría de Higiene-Motivacional o Teoría Bifactorial de Herzberg (1987), la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es resultado de dos factores: El factor extrínseco o higiénico, habla del lugar en el cual se encuentra la persona para elaborar su trabajo y pueda desempeñar sus funciones, entre los principales se consideran al rango salarial, las condiciones que muestra el trabajo, la seguridad al empleado, las políticas y administración de la misma empresa, la relación que tenga con sus compañeros de trabajo, su relación con sus superiores, entre otros. El factor intrínseco o motivacional, relacionado con las funciones del trabajador y su entorno con la función de la persona que trabaja, este factor involucra el crecimiento personal, reconocimiento, logros, progresos, la responsabilidad y el trabajo.

Según Navarro, Linares y Montañana (2010), se puede medir la satisfacción laboral de manera unidimensional o multidimensional. La primera evalúa la satisfacción que presenta el trabajador respecto a su trabajo mediante una interrogante general. Mediante la óptica multidimensional, se mide a través de un conjunto de factores que el individuo percibe que interfieren en su entorno laboral. Ambos planteamientos han demostrado ser igualmente válidos, a pesar de sus diferencias en cuanto a complejidad.

Al respecto Palma (1999 y 2005), hace referencia a cuatro dimensiones que se relacionan con la teoría de Herzberg, y se detallan a continuación:

Dimensiones de la satisfacción laboral

Significación de la tarea: Para el trabajador es muy importante la motivación que siente por el trabajo que está realizando, así como también las funciones encargadas, lo cual constituye un aspecto vital para la satisfacción laboral. Es comprensible que para los trabajadores no siempre las tareas que les asignen en sus puestos de trabajo les parezcan interesantes o gratificantes, pero ante ello, si es fundamental que sepan

que lo es para la institución en la que laboran. Sin embargo, puede que existan tareas que no son vitales para lograr el éxito en la organización y que se pueden suprimir para incrementar eficiencia de los trabajadores y conseguir satisfacerlos (Palma, 2005).

Condiciones de trabajo: Para el trabajador es importante que se le permita desarrollar su actividad laboral en condiciones seguras, higiénicas y ergonómicas, respecto de ello hacen una evaluación del entorno laboral. Buscando en todo momento mejorar los ambientes de trabajo, en cuanto a acondicionamiento y particularidades, se persigue como objetivo el disminuir los riesgos que puedan presentarse en el mismo (Palma, 2005).

Reconocimiento personal y/o social: Es la valoración que se le da al trabajador en relación a la posición que ocupa en la institución donde trabaja, reconociendo su participación en las metas logradas y la obtención de resultados. Brinda información sobre la identificación que tiene el trabajador con su organización, así mismo, detalla cuanto es que conocen realmente lo que están haciendo por la empresa, y también su percepción sobre el acoplamiento e integración a su equipo laboral (Palma, 2005).

Beneficios económicos: La remuneración no necesariamente significa para todo trabajador una motivación en relación a los esfuerzos desplegados en sus tareas. Muchas veces y con justificadas razones necesitan ser mejor pagados, para lograr que se sientan satisfechos en la institución. Existen mecanismos laborales para poder determinar cuan satisfechos están los trabajadores en la empresa, como, por ejemplo, las encuestas salariales. Además, toda organización debe definir claramente su política respecto a los beneficios económicos, como los aumentos de sueldos y/o bonos (Palma, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio

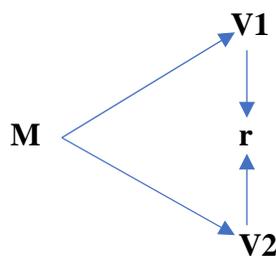
La investigación es de tipo básico correlacional, con enfoque cuantitativo, porque se pretendió encontrar y describir la relación entre variables mediante la estadística, y se fundamentó según Guthrie (2010), que refiere que la investigación básica es la que genera únicamente incertidumbre por conocer nuevas cosas y que resultan de la incumbencia del investigador y desde luego para la ciencia, con el fin de extender el conocimiento y sirva de base para futuros estudios (p. 4).

Diseño de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la estrategia que se emplea para dar respuesta a la hipótesis planteada viene hacer el diseño de la investigación (p. 128). Entonces en este estudio se usó un diseño no experimental de corte transversal para contrastar la hipótesis de investigación, ya que Hernández y otros (2014), indica que los diseños no experimentales correlacionales explican la existencia de relación entre dos o más variables, sin manipulación de éstas (p. 157).

Figura 1.

Diseño no experimental correlacional.



Dónde:

M: muestra

V1: agotamiento profesional

V2: satisfacción laboral

r: relación entre V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

Agotamiento profesional

Definición conceptual:

Según Maslach y Jackson (citado por Olivares Faúndez, 2017), la definen como la condición resultante por demasiada carga laboral e interacción con factores que generan estrés en el entorno de trabajo y que desencadena en este problema agrave de salud (p. 59).

Definición operacional:

Es el nivel de agotamiento profesional resultante de los puntajes obtenidos del cuestionario (MBI-HSS) de Maslach y Jackson.

Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Según Palma (2005), es la perspectiva que tiene el trabajador sobre varios aspectos de su entorno laboral como: superación personal, aumento de los beneficios económicos y de trabajo, condiciones logísticas, administrativas, relación social con los compañeros de trabajo y su bienestar laboral (p. 45).

Definición operacional:

Es el grado de satisfacción laboral resultante de los puntajes obtenidos de la escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) de Palma.

Para conocer las dimensiones de cada variable, sus indicadores, escala de medida y el tipo de instrumento de recolección de la información, véase el anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es una agrupación de unidades, sujetos o cosas que poseen características similares, las cuales son objeto de estudio dentro de una investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para este estudio la población estuvo conformada por los 51 profesionales que trabajan en los Centros de Emergencia Mujer en Comisaría de la provincia de Chiclayo, durante la ejecución del estudio. (Ver tabla 1)

Tabla 1.

Distribución de los profesionales de los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo.

CEM	N° profesionales
Comisaría de La Familia Chiclayo	11
Comisaría de la Familia José Leonardo Ortiz	13
Comisaría Campodónico	15
Comisaría Zaña	12
Total	51

Fuente: Directorio de Centros de Emergencia Mujer. Elaboración propia.

Criterio de inclusión

Se incluyeron en este estudio a los profesionales de ambos sexos que desearon participar voluntariamente y que se encontraban laborando en los Centros de Emergencia Mujer Comisaría de la provincia de Chiclayo durante el periodo de investigación.

Criterio de exclusión

Se excluyeron de este estudio a los profesionales que se encontraban con licencia o permiso laboral durante el periodo de investigación.

Muestra

Al ser la población finita y accesible (51 profesionales), permitió recabar la información de la totalidad de los profesionales, esto significa que, se trabajó una muestra censal conformada por la misma cantidad de sujetos que componen la población (Bernal, 2010, p.149).

Muestreo

Para este estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir no se utilizó cálculos de probabilidad, sino que se eligió la muestra según el criterio del investigador (Hernández, y otros, 2014).

Unidad de análisis

Profesional que labora en un Centro de Emergencia Mujer Comisaría de la provincia de Chiclayo durante el periodo de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación se procedió a recabar los datos mediante la técnica de la encuesta para ambas variables del estudio, la cual estuvo estructurada por preguntas relacionadas a las variables que me competen y con las que se logró los objetivos del estudio trazados (Hurtado, 2014, p.445).

Instrumentos

Es el medio a través del cual se aplicó la técnica de recabo de datos escogida para realizar la medición de las variables de estudio (Hernández y otros, 2014). Particularmente, en esta investigación los instrumentos que se usaron son: el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), cuestionario reconocido mundialmente por la Organización Mundial de la Salud para medir el síndrome de agotamiento profesional en profesionales que trabajan en servicios humanos y usado en el 88% de trabajos

sobre el burnout (Boudreau y otros, 2015, p. 57). y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005), cuestionario validado en el Perú y que concede un diagnóstico generalizado sobre la actitud hacia el trabajo. Estos instrumentos permitieron medir las respuestas de los participantes según escala ordinal de tipo Likert con valores del 1 al 5, como se detalla en sus respectivas fichas técnicas. (Ver anexo 2)

3.5. Procedimientos

Para recopilar la información a través de los instrumentos seleccionados, en primer lugar, se procedió a validar su contenido mediante el juicio de tres expertos en la materia para posteriormente aplicar una encuesta piloto y medir así el nivel de confiabilidad de los mismos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, todo esto con la finalidad de aplicar de manera adecuada los instrumentos en la operación de campo. En segundo lugar, se solicitó la autorización de la Coordinación Regional de Lambayeque del Programa “AURORA” para llevar a cabo la investigación en los CEM Comisaría de la provincia de Chiclayo. Luego de obtener dicha autorización se procedió a contactar a los profesionales que conforman la muestra para explicarles los objetivos y las características del estudio, y también para solicitar su colaboración durante el tiempo que dure la aplicación de los cuestionarios, los cuales se aplicaron en el lapso de dos semanas. Debido al aislamiento social por la pandemia del covid19, se optó por realizar las encuestas vía online mediante formularios de google drive. Finalmente, luego de aplicar los instrumentos, se procedió a la codificación de los datos y el registro de los mismos en el programa estadístico SPSS 26.0 para el análisis respectivo.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información se hizo uso de la estadística descriptiva para calcular promedios y desviaciones estándar, y además tablas de frecuencias y porcentajes. También se empleó la estadística inferencial para medir el grado de asociación entre la variable agotamiento profesional y cada una de sus dimensiones con la variable satisfacción laboral, mediante el test de correlación de Rho de

Sperman, utilizando un nivel de significancia del 5% para la interpretación de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

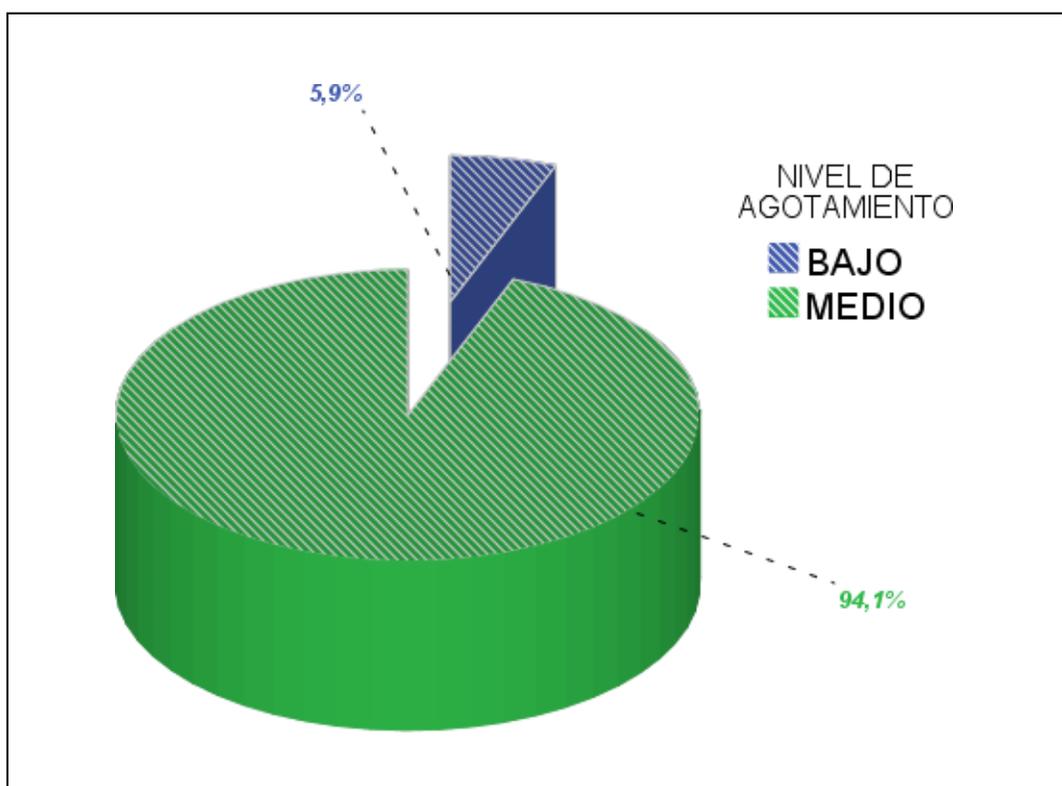
En cumplimiento con los principios básicos de ética, este trabajo fue revisado y aprobado por la dirección ejecutiva del Programa Nacional AURORA del MIMP. Los profesionales que participaron en el estudio no recibieron incentivo alguno y se respetó en todo momento su dignidad, la confidencialidad y reserva de sus respuestas respetando el anonimato en los instrumentos. Además, se elaboró un documento de consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los participantes y en el que se detalló los fines de la investigación. Para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos también se tuvo en cuenta el principio de privacidad, donde los participantes contestaron desde sus domicilios la encuesta virtual (MIMP, 2014, p. 55).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Figura 2.

Nivel de agotamiento profesional en los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, 2020.

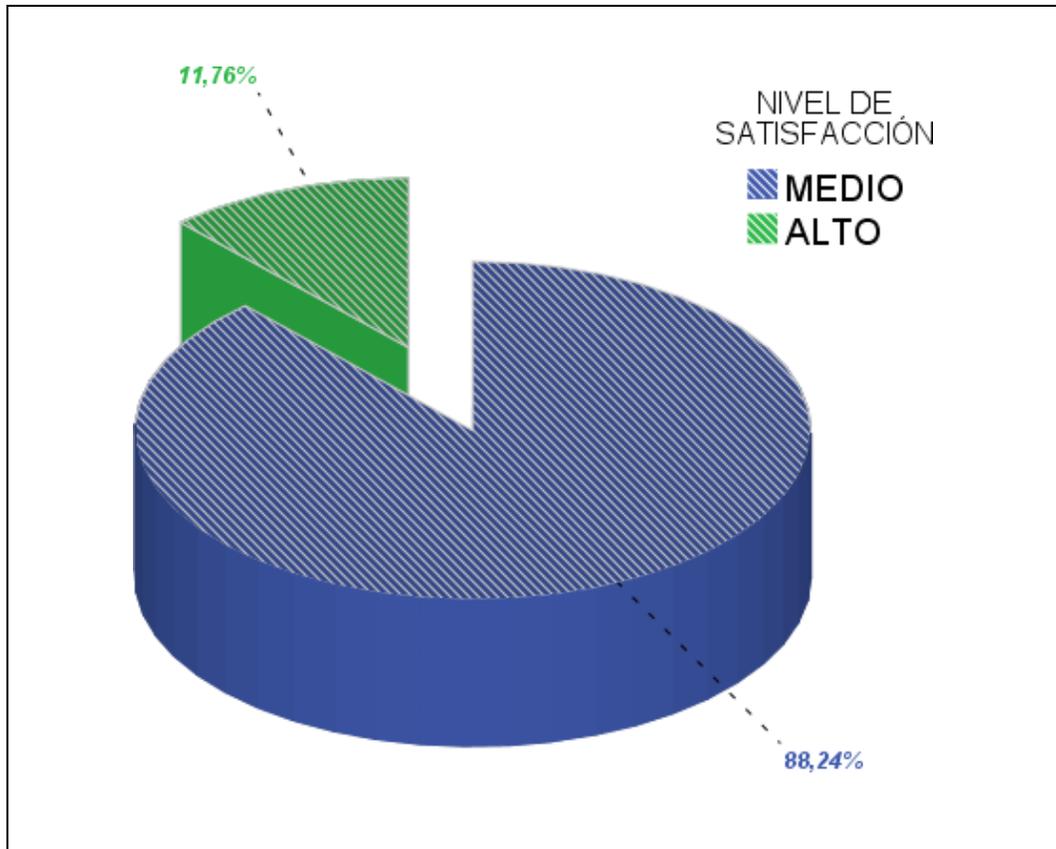


Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en la figura 2, casi la totalidad de los trabajadores de los diferentes CEM en Comisarías de la provincia de Chiclayo (94.1%) presentan un nivel medio de agotamiento profesional, un 5.9% presentan niveles bajos de este síndrome. Es importante recalcar que no se ha evidenciado trabajadores con niveles altos de burnout.

Figura 3.

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en la figura 3, gran porcentaje de trabajadores de los diferentes CEM en Comisarías de la provincia de Chiclayo (88.2%) presentan un nivel medio de satisfacción laboral, un 11.8% se encuentran altamente satisfechos con su trabajo. Es importante recalcar que no se ha evidenciado trabajadores con niveles bajos de satisfacción laboral.

Tabla 2.*Nivel de agotamiento profesional y satisfacción laboral según dimensiones.*

Variable	Dimensiones	Nivel	%
V1: Agotamiento profesional	D1: Agotamiento emocional	Bajo	73,5
		Medio	26,5
		Alto	-
	D2: Despersonalización	Bajo	94,1
		Medio	5,9
		Alto	-
	D3: Disminución de autorrealización	Bajo	-
		Medio	8,8
		Alto	91,2
V2: Satisfacción laboral	D1: Significación de la tarea	Bajo	-
		Medio	8,8
		Alto	91,2
	D2: Condiciones de trabajo	Bajo	2,9
		Medio	32,4
		Alto	64,7
	D3: Reconocimiento personal	Bajo	91,2
		Medio	8,8
		Alto	-
	D4: Beneficios económicos	Bajo	11,8
		Medio	88,2
		Alto	-

Fuente: Elaboración propia.

Analizando las dimensiones del agotamiento profesional se observa que el 73.5% de los profesionales de los CEM presentan bajos niveles de agotamiento emocional, el 94.1% presentan bajos niveles de despersonalización y el 91.2% presentan niveles altos en cuanto a la disminución de su autorrealización. Con

respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral se observa que 91.2% de los profesionales presentan niveles altos en cuanto a la significación de las tareas, el 64.7% tienen niveles altos en cuanto a las condiciones de trabajo, el 91.2% presentan niveles bajos en cuanto reconocimiento personal y el 88.2% tienen un nivel medio en relación a los beneficios económicos. (ver tabla 2)

4.2. Análisis correlacional de las variables

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación inversa entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

H1: Existe relación inversa entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ (5\%)}$$

Tabla 3.

Relación entre el agotamiento profesional y satisfacción laboral de los profesionales de los CEM Comisarías, provincia Chiclayo, 2020.

			AGOTAMIENTO PROFESIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de	AGOTAMIENTO	Coef. Correl.	1,000	-,798
Spearman	PROFESIONAL	Sig. (bilateral)	.	,003
	SATISFACCIÓN	Coef. Correl.	-,798	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,003	.

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3 el nivel de significancia hallado $p= 0,003$ es menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador,

concluyendo que ambas variables se relacionan inversamente y esta relación es fuerte, lo que se puede evidenciar con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = -0.798$.

Comprobación de las hipótesis específicas

- 1) H0: No existe relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

H1: Existe relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

- 2) H0: No existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

H1: Existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

- 3) H0: No existe relación inversa entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

H1: Existe relación inversa entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los CEM Comisarías, provincia de Chiclayo, año 2020.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 (5\%)$$

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones del agotamiento profesional y satisfacción laboral de los profesionales de los CEM.

Variable	Satisfacción laboral	
	Coefficiente de correlación Rho Spearman	p - valor
Dimensiones		
Agotamiento emocional	-,801	,000*
Despersonalización	-,736	,002*
Disminución de autorrealización	,599	,061

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la tabla 4, la dimensión agotamiento emocional tiene un nivel de significancia $p = 0,000$ menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 1 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación inversa fuerte entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = -0.801$. Para la dimensión despersonalización se tiene un nivel de significancia $p = 0,002$ menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 2 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación inversa moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = -0.736$. Respecto a la dimensión disminución de autorrealización tiene un nivel de significancia $p = 0,061$ mayor que $\alpha = 0,05$, por lo que no se acepta la hipótesis específica 3 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación directa moderada entre la disminución de autorrealización y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.599$.

V. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue determinar la existencia y el tipo de relación que existe entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional en los trabajadores de los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo, diversas investigaciones se han realizado con estas variables, en especial en los sectores salud y educación, tanto en el ámbito internacional como los de Wang y otros (2020); Justin y Still (2019); Portero (2019); Lambert y otros (2018); Sak (2018); González (2017); Malander (2016) y el de Águila (2015) y en el ámbito nacional como los de Atalaya (2018); Vallejos (2018); Bedoya y Barrientos (2018); Álvarez (2017) y el de Maticorena (2014); no obstante, son escasos los estudios en donde consideran el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores estatales que brindan servicios especializados a víctimas de violencia familiar y/o conyugal, el mismo que resulta un sector de trabajo muy interesante para el funcionamiento de la organización o entidad.

Los hallazgos de esta investigación demostraron que el síndrome de agotamiento profesional en los trabajadores de los CEM en comisarías de la provincia de Chiclayo, alcanzó mayoritariamente nivel medio en el 94.1% del total de la muestra de estudio, nivel bajo en el 5.9% de ellos y no hubo profesional alguno con nivel alto de agotamiento. Estos resultados se difieren con los obtenidos por Bedoya y Barrientos (2018), quienes reportaron en su estudio que el 81,1% de los trabajadores presentaron bajo nivel del síndrome de estar quemado, el 15.4% presentaron un medio nivel, y el 3,6% un alto nivel.

Con respecto a las dimensiones o componentes del síndrome de desgaste profesional, en este estudio se reporta que el 73.5% de profesionales que laboran en los CEM en comisarías de la provincia de Chiclayo tienen un nivel bajo de agotamiento emocional y un 26.5% tienen un nivel medio, mientras que no se reportaron profesionales con nivel alto en esta dimensión. En cuanto a la despersonalización el 94.1% de profesionales presentan un nivel bajo y un 5.9% tienen un nivel medio, tampoco se reportaron trabajadores con nivel alto en esta dimensión. En cuanto a la

disminución de la autorrealización el 91.2% presenta nivel alto y un 8.8% un nivel medio, no se reportó profesionales con nivel bajo en esta dimensión. Estos resultados difieren con los de Wang y otros (2020), los cuales señalaron que los porcentajes de los proveedores que informan altos niveles de desgaste emocional, despersonalización y disminución de sentido de logros fueron 27.66%, 6.06% y 38.74% respectivamente. De igual forma los resultados de este estudio difieren con los hallazgos de Portero (2019), el cual señala que el 62% de enfermeros presentan niveles altos de fatiga emocional, el 66% presentaron un nivel promedio de despersonalización y un 70% tuvieron nivel alto de disminución de autorrealización. En tanto que el estudio de Atalaya (2018), reportó nivel medio tanto en despersonalización como en agotamiento, mientras que la similitud con el presente estudio está en la dimensión eficacia profesional con un nivel alto hallado. Finalmente, las evidentes diferencias porcentuales entre los resultados de este estudio y las investigaciones citadas, se pueden deber a ámbitos o áreas diferentes, como también a la cantidad de muestra tomada en cada uno.

Los resultados de esta investigación demostraron que la satisfacción laboral en los profesionales de los CEM en comisarías de la provincia de Chiclayo, alcanzó de forma mayoritaria un nivel medio en el 88.2% del total de la muestra de estudio, nivel alto en el 11.76% de ellos y no se reportaron casos de profesionales con nivel bajo de satisfacción laboral. Estos resultados son similares a los de Atalaya (2018), quien señala una satisfacción laboral media en la mayoría de los trabajadores. De igual forma los hallazgos de esta investigación se asemejan a los de Bedoya y Barrientos (2018), reportando que el 52.7% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos con sus labores y el 38.5% están medianamente satisfechos, mientras que el 5.3% están muy insatisfechos y el 3.6% están insatisfechos.

Analizando la contrastación de la hipótesis general del presente estudio, el cual trata de analizar si existe evidencia estadística significativa para confirmar que las variables de estudio están relacionadas o no, y que tipo de relación presentan si es que éstas se asocian. Los resultados señalan que el nivel de significancia hallado $p=$

0,003 es menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador, concluyendo que ambas variables se relacionan inversamente y esta relación es fuerte, lo que se puede evidenciar con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = -0,798$. Similar resultado de Wang y otros (2020), que hallaron un efecto inverso significativo de satisfacción laboral en el agotamiento ($r = -0,52$). Del mismo modo Álvarez (2017), reportó la existencia de una relación moderada e inversa entre dichas variables ($Rho = -0,499$) con una $p = 0,00 < 0,05$, con lo que rechazó la hipótesis nula. Igualmente, Maticorena (2014), en sus resultados se evidenció una baja e inversa relación entre las variables analizadas ($r = -0,348$). Sin embargo, estos hallazgos discrepan con los de Vallejos (2018), el cual indicó que la relación hallada entre ambas variables es fuerte y directa según la correlación de Spearman de 0.945, con una significancia de 0.000 siendo menor al 0.05, aceptando la hipótesis de estudio.

Sobre la contrastación de la primera hipótesis específica, los hallazgos del estudio indicaron para la dimensión agotamiento emocional un nivel de significancia $p = 0,000$ menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 1 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación inversa y fuerte entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = -0,801$. Estos resultados concuerdan con los de Lambert y otros (2018), que señalan que la satisfacción laboral se asoció inversamente con el agotamiento emocional. De igual manera reporta Malander (2016), indicando que el burnout y sus dimensiones se atenúan si se percibe una baja satisfacción en el trabajo. Otros investigadores que señalaron lo mismo fueron Álvarez (2017) y Atalaya (2018), indicando que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional.

Sobre la contrastación de la segunda hipótesis específica, los hallazgos del estudio indicaron para la dimensión despersonalización un nivel de significancia $p = 0,002$ menor que $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 2 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación inversa moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de

correlación de Spearman $Rho = -0.736$. Estos resultados concuerdan con los de Lambert y otros (2018), que señalan que la satisfacción laboral se asoció inversamente con la despersonalización. Otros investigadores que señalaron lo mismo fueron Álvarez (2017) y Atalaya (2018), indicando que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización.

Sobre la contrastación de la tercera hipótesis específica, los hallazgos del estudio indicaron para la dimensión disminución de autorrealización un nivel de significancia $p = 0,061$ mayor que $\alpha = 0,05$, por lo que no se acepta la hipótesis específica 3 planteada por el investigador, concluyendo que existe relación directa moderada entre la disminución de autorrealización y la satisfacción laboral, lo que se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.599$. Estos resultados concuerdan con los de Atalaya (2018) y Maticorena (2014), indicando que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la dimensión disminución de autorrealización. Contrariamente los hallazgos de esta investigación difieren con los de Lambert y otros (2018), que señalan que la satisfacción laboral se asoció inversamente con la dimensión disminución de la autorrealización.

VI. CONCLUSIONES

1. A nivel general se concluye que casi la totalidad (94.1%) de los profesionales que trabajan en los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo se sienten medianamente agotados por el trabajo que realizan y gran parte de éstos (88.2%) están medianamente satisfechos en su centro de trabajo.
2. Predominan niveles bajos de agotamiento emocional (73.5%) y despersonalización (94.1%) y nivel alto en disminución de autorrealización (91.2%). También predominan niveles altos en cuanto a la significación de las tareas (91.2%) y las condiciones laborales (64.7%), así como niveles bajos en cuanto reconocimiento personal (91.2%) y nivel medio en relación a los beneficios económicos (88.2%).
3. A partir de $p < 0.05$ y $Rho = - 0.798$ se concluye que la relación entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral es inversamente fuerte, es decir que, si los profesionales de los CEM en comisarías se encuentran menos agotados entonces sentirán mayor satisfacción por la labor que realizan dentro la institución.
4. Se encontró relación inversa fuerte y moderada entre la satisfacción laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización respectivamente ($Rho = - 0.801$; $Rho = - 0.736$) es decir que, si los profesionales de los CEM en comisarías se encuentran menos desgastados emocionalmente y menos despersonalizados entonces sentirán mayor satisfacción por su trabajo. En cambio, la relación hallada entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral es directa y moderada, lo que significa que mientras los profesionales se sientan más realizados personalmente entonces también estarán más satisfechos con su labor.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe de la Unidad Territorial Lambayeque del Programa Nacional AURORA brindar atención a la salud mental de los profesionales de los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo con el objetivo de disminuir el nivel de agotamiento profesional que éstos padecen.

Se recomienda al jefe de la Unidad Territorial Lambayeque del Programa Nacional AURORA; a través de los coordinadores de los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo, evaluar periódicamente el desgaste laboral en los profesionales mediante el instrumento de evaluación MBI, con el fin de diagnosticar y darles a conocer su estado actual y con ello se pueda tomar medidas de afrontamiento.

Se recomienda al jefe de la Unidad Territorial Lambayeque del Programa Nacional AURORA poner énfasis en mantener bajos niveles de agotamiento profesional en los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo, ya que de lo contrario esto puede generar insatisfacción en los trabajadores y posteriormente derivar en renuncias o ausentismos laborales.

Se recomienda a los profesionales de los CEM Comisarías de la provincia de Chiclayo con nivel medio de agotamiento profesional, mantener el manejo de sus emociones cuando brinden atención a usuarias que llegan al servicio, así como estar atentos a señales alarmantes que puedan afectar el trato con las mismas.

REFERENCIAS

- Álvarez Calderón, M. M. (2017). *Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería Servicio de Emergencia Hospital San José, Callao*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12948/%c3%81lva rez_CMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atalaya Pisco, M. C. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. Lima, Perú. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávalos, B. (24 de Julio de 2019). Estrés laboral: 5 propuestas para que las empresas reduzcan la carga de trabajo. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-5-medidas-empresas-reduzcan-carga-273976-noticia/?ref=gesr>
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Bedoya Fabian, Y. B., & Barrientos, T. R. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud. Ayacucho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26931>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14, 133-137.
- Boudreau, Robert A; Boudreau, Wyatt F; Mauthe, Amanda J;. (2015). A bibliography of burnout citations. *Conference of the european association of work and organizational psychology (EAWOP)*, (pág. 57). Oslo, Noruega.
- Castro , R. (2005). *Síndrome de Burnout o desgaste profesional*. ANUARIO N° 28.
- Chávez Orozco, C. A. (5 de Septiembre de 2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 1(9), 77-95. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n9.2016.55>

- Chernnis, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 135–149. Philadelphia, US: WB Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.). Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-008>
- Deza Villanueva, S., & Vizcardo Salas, S. (2018). Prevention of the burnout syndrome in operators of services that attend to people affected by gender-based violence. *Rev. Avances en Psicología*, 26(2), 145-155. doi:<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2018.v26n2.1187>
- El-Sahili González, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones* (Vols. ISBN 6074485232, 9786074485233). (E. M. Moderno, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=nQ9-AQAACAAJ>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramírez-Asís, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena Figueroa, R. P., & García Guzmán, A. (2019, Set-Dic). Occupational Burnout on University Teachers Through the Confirmatory Factorial Model. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-230. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- Gil Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). A REVIEW OF MODELS AND THEORETICAL PERSPECTIVES TO STUDY OF PROFESSIONAL BURNOUT. *Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- González Mallada, C. (2017). Síndrome burnout en los profesionales de medicina de urgencias de atención hospitalaria de Asturias. Asturias, España. Obtenido de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/43450/6/Mallada.pdf>

- Guardado López, S. C. (2017). Burnout: Organization's silent disease. *Iberoamerican Business Journal*, 1(1), 55-71.
doi:<https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Guthrie, G. (2010). *Basic Research Methods : An Entry to Social Science Research*. New Delhi: Sage Publications Pvt. Ltd. 2010.
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. Stress and burnout in the human services professions. *Farber, B. A.*
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Herzberg, F. (sep-oct de 1987). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, vol. 65, 109-120. Obtenido de https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 102(3), 356–374.
doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Justin, N. S., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19.
doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Frank, J., Klahm, C., & Smith, B. (junio de 2018). Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and Their Associations with Job Burnout Among Indian Police Officers: a Research Note. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(2), 85-99.
doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11896-017-9236-y>
- López Diaz de Cabrera, A. M. (2018). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico-Hospital Regional Docente de Trujillo. 1-79. Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11780/2E512.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Malander, N. M. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177-182. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), en el arco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades. Redalyc*, X(19), 167-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=184/18411965010>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory. *Consulting Psychological Press*.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. *Consulting Psychological Press, 2 Ed.*
- Maticorena Vallejo, J. A. (2014). Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2013. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10603>
- Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. (2014). Lineamientos éticos para las investigaciones en violencia familiar y sexual. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. *Primera edición*, 57-59. Lima, Perú. Obtenido de http://www.plataformacontigo.pe/sites/default/files/2017-08/1.%20Lineamientos%20eticos_0.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2020). *Portal de estadísticas*. Obtenido de Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar-AURORA: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=36>
- Ministerio de Salud. (Abril de 2020). Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid-19. (R.M. N° 180-2020-MINSA). Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Satisfaction Factors at Work Recalled by Construction Professionals in the Valencian Community (Spain).

- Construction Magazine [online]*, 9(1), 4-16. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-915X2010000100002>.
- Olavarría, L. (14 de Marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. (D. Torrico, Ed.) *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estran-propensos-al-sindrome-de-burnout/>
- Olivares Faúndez, V. (2017, Abril). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, Vol. 19(58), 59-63. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). In the face of a pandemic: Ensuring safety and health at work. (ISBN: 978-92-2-133156-8), 1Ed., 56. Ginebra: Dafne Papandrea. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-safety-health-at-work/WCMS_742732/lang--es/index.htm
- Palma Carrillo, S. (1999). Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Palma Carrillo, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Phumzile Mlambo, N. (6 de April de 2020). *UN WOMEN*. Obtenido de <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>
- Portero De la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. Córdoba, España: Ucopress. Obtenido de <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sak, R. (noviembre de 2018). Gender Differences in Turkish Early Childhood Teachers' Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Cynicism. *Early Childhood Education Journal*, 46(6), 643-653. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10643-018-0895-9>

- Thompson, M. S., Page, S. L., & Cooper, C. L. (1993). A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Med*, 9, 221-235. doi:<https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>
- Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada del síndrome de burnout. (ISBN 978-950-802-152-7), 1-96. Buenos Aires: Espacio Editorial. Obtenido de https://www.elvirrey.com/libro/calidad-de-vida-y-desgaste-profesional-una-mirada-al-sindrome-del-burnout_70060458
- Vallejos Zamudio, W. A. (2018). Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los centros de emergencia mujer Lima Cercado-2017. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12925/Vallejos_Z_WA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez Fonseca, V. M., Gómez Pasos, J. C., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relationship between burnout and job satisfaction in health professionals. *Salud y Ciencia*, 23, 325-331. doi:<http://www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957>
- Wang, H., Yinzi, J., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., & Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice; London*. London, United Kingdom, London: BioMed Central. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12875-020-1083-8>
- World Health Organization. (25 de May de 2019). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/detail/25-05-2019-world-health-assembly-update>
- Yslado Méndez, R., Norabuena Figueroa, R., Loli Poma, T., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., & Pinto Flores, I. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Medio*, 19(4), 41-49. doi:<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
V1: Agotamiento profesional	Según Maslach y Jackson (citado por Olivares Faúndez, 2017), la definen como la condición resultante por demasiada carga laboral e interacción con factores que generan estrés en el entorno de trabajo y que desencadena en este problema agrave de salud (p. 59).	Es el nivel de agotamiento profesional resultante de los puntajes obtenidos del cuestionario (MBI-HSS) de Maslach y Jackson.	Agotamiento emocional	Defraudado Agotado al finalizar la jornada Agotado en las mañanas Cansado por el trabajo Desgastado Fracasado Trabajo en exceso Desgastado por comunicación Agotamiento extremo	1,2,3,4,5, 6,7,8,9	5 = siempre 4 = casi siempre 3 = algunas veces 2 = casi nunca 1 = nunca	Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)
			Despersonalización	Usuaris como objeto Falta de sensibilidad Endurecimiento emocional Atención a usuarias Culpa por problemas	10,11,12, 13,14		
			Disminución de autorrealización	Entender usuarias Enfrentar problemas Influencia positiva Vitalidad Clima agradable Animado con usuarias Valor del trabajo Manejo de problemas emocionales	15,16,17, 18,19,20, 21,22		
V2: Satisfacción laboral	Según Palma (2005), es la perspectiva que tiene el trabajador sobre varios aspectos de su entorno laboral como: superación personal, aumento de los beneficios económicos y de trabajo, condiciones logísticas, administrativas, relación social con los compañeros de trabajo y su bienestar laboral (p. 45).	Es el grado de satisfacción laboral resultante de los puntajes obtenidos de la escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) de Palma.	Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	1,2,3,4,5, 6,7,8	5 = total acuerdo 4 = de acuerdo 3 = indeciso 2 = en desacuerdo 1 = total desacuerdo	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005)
			Condiciones de trabajo	Estructura del ambiente laboral Horario laboral Relación con la autoridad	9,10,11,12, 13,14,15, 16,17		
			Reconocimiento personal	Valoración Trato con los jefes Trato con los compañeros	18,19,20, 21,22		
			Beneficios económicos	Remuneración Expectativas económicas	23,24,25, 26,27		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionarios para el estudio: “Agotamiento profesional y satisfacción laboral en los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer en comisarías de la provincia de Chiclayo”

Para efectos del estudio, presento dos cuestionarios que deben ser respondidos de acuerdo a las instrucciones correspondientes de cada uno. La primera parte de estos cuestionarios son datos sociodemográficos que nos servirán de base para describir la población de estudio.

Edad: Sexo: (M) (F) Tiempo de servicio:.....

CEM Comisaría: Turno:

Área: Admisión ()
 Psicología ()
 Social ()
 Legal ()
 Coordinación ()

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-HSS)

A continuación, se presentan 22 ítems en forma de afirmaciones, acerca de su trabajo y sus sentimientos sobre él. Se le pide su colaboración respondiendo con total sinceridad, ya que no existen respuestas buenas ni malas. Los datos recogidos en este instrumento son totalmente confidenciales y para fines académicos.

Objetivo: Medir y determinar el nivel de agotamiento profesional en los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo.

Instrucciones: Marque una “X” en uno de los recuadros indicando la frecuencia en relación con cada pregunta, según considere pertinente, sabiendo que:

Siempre.....(5) Casi siempre.....(4) Algunas veces.....(3) Casi nunca.....(2) Nunca.....(1)

N°	Ítem	5	4	3	2	1
	<i>Dimensión: agotamiento emocional</i>					
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.					
2	Al culminar mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					

4	Trabajar todo el día con personas que sufren episodios de violencia requiere un gran esfuerzo y me agota.					
5	Me siento desgastado debido a mi trabajo.					
6	Me siento frustrado con el trabajo que realizo.					
7	Siento que trabajo en exceso.					
8	Siento que me cansa trabajar en contacto directo con personas que han sufrido hechos de violencia.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
	<i>Dimensión: despersonalización</i>					
10	Siento que estoy tratando como objetos impersonales a algunos usuarias/os que atiendo.					
11	Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que laboro en esta institución.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Realmente no me interesa lo que les ocurra a las personas que atiendo profesionalmente.					
14	Siento que algunas de las usuarias/os que atiendo me echan la culpa de sus problemas.					
	<i>Dimensión: disminución de autorrealización</i>					
15	Tengo la facilidad de comprender como se sienten las usuarias/os que atiendo.					
16	Siento que trato eficientemente los problemas de las usuarias/os a las que tengo que atender.					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las usuarias/os a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las usuarias/os que atiendo.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

A continuación, encontrará 27 proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta.

Objetivo: Medir y determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo.

Instrucciones: Marque una “X” en uno de los recuadros indicando el grado de acuerdo en relación con cada pregunta, según considere pertinente, sabiendo que:

Total acuerdo.....(5)	De acuerdo.....(4)	Indeciso.....(3)
En desacuerdo... (2)	Total desacuerdo...(1)	

N°	Ítem	5	4	3	2	1
	<i>Significación de la tarea</i>					
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser.					
2	La tarea que realizo es muy valiosa al igual que la de otros.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me siento complacido con los resultados de mi trabajo.					
5	Me siento realizado como persona debido a mi trabajo.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Me siento bien conmigo mismo cuando hago mi trabajo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
	<i>Condiciones de trabajo</i>					
9	La distribución física del ambiente de trabajo me ayuda a realizar fácilmente mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Mi horario de trabajo me disgusta.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es incomparable.					
14	Me resulta incómodo mi horario de trabajo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	<i>Reconocimiento personal</i>					
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Me parece aburrido compartir el trabajo con otros compañeros.					

22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
	<i>Beneficios económicos</i>					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Fecha: ___/___/___

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3A. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Apellidos y nombres del experto: Rodriguez Vega Juan Luis
2. Grado académico que ostenta : Doctor
3. Institución donde trabaja : Universidad de Chiclayo
4. Experiencia laboral (años) : 25 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				*	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				*	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				*	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				*	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				*	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				*	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				*	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				*	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				*	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				*	
TOTAL																					1000	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: Chiclayo, 5 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16739701





INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1 Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Vega Juan Luis
- 2 Grado académico que ostenta : Doctor
- 3 Institución donde trabaja : Universidad de Chiclayo
- 4 Experiencia laboral (años) : 25 años
- 5 Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo
- 6 Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
- 7 Nombre del instrumento a validar : Cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																					*
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					*
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					*
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					*
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					*
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					*
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					*
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					*
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																					*
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																					*
TOTAL																						1000

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: Chiclayo, 5 de junio del 2020




FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 16739701



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Apellidos y nombres del experto: Jiménez Castillo Luis
2. Grado académico que ostenta : Maestro
3. Institución donde trabaja : Centro de Emergencia Mujer Comisaria Campodónico
4. Experiencia laboral (años) : 27 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	30	35	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (s) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTRODUCCIÓN	Adecuado (s) para mejorar la gestión pública.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (s) para la investigación.																			X	
TOTAL																				90	

- I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado por el maestrante.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Lugar y fecha: Chiclayo, 4 de junio del 2020

Luis Jiménez Castillo
ABOGADO
ICAL 4996

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 09843690





INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

II. DATOS INFORMATIVOS:

- 1 Apellidos y nombres del experto : Jiménez Castillo Luis
- 2 Grado académico que ostenta : Maestro
- 3 Institución donde trabaja : Centro de Emergencia Mujer Comisaria Campodónico
- 4 Experiencia laboral (años) : 27 años
- 5 Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarias de la provincia de Chiclayo
- 6 Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
- 7 Nombre del instrumento a validar : Cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

III. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	30	35	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X			
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																					X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos técnicos científicos.																					X		
8. COHERENCIA	Entre los variables, indicadores y el instrumento.																					X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																					X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																					X		
TOTAL																								85

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado por el maestrante.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

Lugar y fecha: Chiclayo, 4 de junio del 2020

Luis Jiménez Castillo
 ABOGADO
 ICAL 4996

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 09843690



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Apellidos y nombres del experto: Rodríguez López Wilver Omero
2. Grado académico que ostenta : Doctor
3. Institución donde trabaja : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
4. Experiencia laboral (años) : 25 años
5. Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisariías de la provincia de Chiclayo
6. Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																					X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																					X	
TOTAL																						665	300

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica y rigor científico con las variables de estudio, por lo tanto, puede ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.5

Lugar y fecha: Chiclayo. 9 de junio del 2020

Wilver Omero Rodríguez
FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 17636159

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1 Apellidos y nombres del experto : Rodríguez López Wilver Omero
- 2 Grado académico que ostenta : Doctor
- 3 Institución donde trabaja : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 4 Experiencia laboral (años) : 25 años
- 5 Título de la tesis : Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo
- 6 Nombre del autor de la tesis : Heredia Paredes Fiorella Nathali
- 7 Nombre del instrumento a validar : Cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																			X	
TOTAL																				865	1000

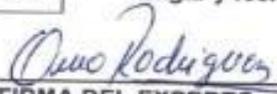
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica y rigor científico con las variables de estudio, por lo tanto, puede ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.5

Lugar y fecha: Chiclayo, 9 de junio del 2020


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 17636159

Anexo 3B. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 5. Baremos del nivel de la 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: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 6. Nivel de confiabilidad para el agotamiento profesional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Nivel de confiabilidad para la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	27

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico (esquema)	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Analizar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral.</p> <p>2) Analizar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral.</p> <p>3) Analizar la relación que existe entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación inversa entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020.</p> <p>Existe relación inversa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020.</p> <p>Existe relación inversa entre la dimensión disminución de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020.</p>	<p>Antecedentes</p> <p>Nivel internacional:</p> <p>Wang y otros (2020), Justin y Still (2019), Portero (2019), Lambert y otros (2018), Sak (2018), González (2017), Malander (2016).</p> <p>Nivel nacional:</p> <p>Atalaya (2018), Vallejos (2018), Bedoya y Barrientos (2018), Álvarez (2017), Maticorena (2014).</p> <p>Teorías:</p> <p>Teoría sociocognitiva del Yo, por Bandura (1989).</p> <p>Teoría de Higiene-Motivacional o Teoría Bifactorial de Herzberg (1987)</p>	Agotamiento profesional	Agotamiento emocional	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 51 profesionales que trabajan en los Centros de Emergencia Mujer en Comisaría de la provincia de Chiclayo</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)</p> <p>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005)</p> <p>Tratamiento estadístico: SPSS v.26 para procesamiento y Excel para gráficos.</p>
				Satisfacción laboral	Despersonalización	
					Disminución de la autorrealización	
					Significación de la tarea	
					Condiciones de trabajo	
					Reconocimiento personal y/o social	
	Beneficios económicos					

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la universalización de la salud"

Lima, 13 de Agosto del 2020

CARTA N° D000027-2020-MIMP-AURORA-DE



Firmado digitalmente por ARISPE
BAZAN Silvia Patricia FAU
20512607411 soft
Directora Ejecutiva
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.08.2020 16:00:04 -05:00

Señor/a

IORELLA NATHALI HEREDIA PAREDES

Calle El Cabildo 189 Urb Latina – Chiclayo - José Leonardo Ortiz
Lambayeque. -

Asunto : Solicita se sirva autorizar a realizar investigación en su institución a la alumna fiorella nathali heredia paredes..

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en mérito a lo solicitado comunicarle que el Programa Nacional AURORA a través de la Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento – SISEGC ha evaluado su proyecto de investigación, verificando que el mismo cuenta con la aprobación por parte de la Universidad, el consentimiento informado, el instrumento que se aplicará y el cronograma de actividades; concluyendo, que estos cumplen los requisitos exigidos para su ejecución.

En ese sentido, mi Despacho brinda la autorización para la participación del CEM Comisaría de la Familia Chiclayo, CEM Comisaría de la Familia José Leonardo Ortiz, CEM Comisaría Campodónico y CEM Comisaría Zaña, recomendando para la aplicación de la encuesta lo siguiente:

- Presentar la autorización, vía virtual, al coordinador/a de los CEM indicados.
- La aplicación del cuestionario virtual a los profesionales de los CEM debe ser fuera de su horario de trabajo.
- Debe aplicar el consentimiento informado al potencial informante y si este lo acepta, aplicará los instrumentos de recojo de información.
- Siendo profesional del CEM Comisaría Campodónico, la investigación debe realizarla fuera de su horario de trabajo.
- Guardar confidencialidad de la información que se recoge; aplicar las consideraciones éticas; y entregar una copia de la versión final de su investigación al Programa.

Atentamente

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
SILVIA PATRICIA ARISPE BAZAN
DIRECTORA EJECUTIVA
DIRECCION EJECUTIVA

N° Exp : 2020-0010435

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: DDZSA5YSAB/jmf

EL PERÚ PRIMERO

Anexo 6. Resultados

Tabla 6.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	g.l.	Sig.
Agotamiento profesional	0,117	51	0,001
Satisfacción laboral	0,299	51	0,000

Fuente: Elaboración propia