



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un
Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Santos Paucar, Nancy Erlinda (ORCID: 0000-0003-1533-5922)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres Geremias y Rubina,
por apoyarme y alentarme para seguir
cumpliendo mis metas propuestas a lo
largo de mi formación académica.

Agradecimiento

A Dios, por brindarnos lo espiritualmente necesario para lograr nuestros propósitos.

A la asesora Dra. Narvaez Aranibar, Teresa por guiarnos en esta investigación, por su paciencia y dedicación ante nuestras dudas.

Al personal que labora en el Centro de salud Público por habernos facilitado la información durante la etapa de ejecución de la tesis.

Finalmente, a mis padres, por su apoyo incondicional.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Niveles de Síndrome de Burnout	18
Tabla 2: Niveles de Bienestar laboral	18
Tabla 3: Correlación Hipótesis general	19
Tabla 4: Correlación Hipótesis específica 1	19
Tabla 5: Correlación Hipótesis específica 2	20
Tabla 6: Correlación Hipótesis específica 3	20

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue poder determinar la relación existente entre el bienestar laboral y el síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima. La metodología de la investigación empleada fue de tipo descriptiva correlacional no experimental de corte transversal, la muestra fue de tipo no probabilística censal y estuvo conformada por 50 trabajadores de un centro de salud a quienes se les aplicó una escala de bienestar laboral y el inventario de Burnout de Maslach. Entre los principales resultados de la investigación se halló que el 80% del personal se ubicó en un nivel medio en cuanto al síndrome de Burnout, mientras que el 80% se ubicó en un nivel medio. Se concluyó que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el síndrome de Burnout, debido a que la significancia hallada con el estadígrafo de correlación Rho de Spearman fue de 0.215 la cual es mayor que el p valor 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula.

Palabras clave: Bienestar laboral, Burnout, Maslach.

Abstract

The general objective of this research was to be able to determine the relationship between occupational well-being and burnout syndrome in the personnel of the Public Health Center of Lima. The research methodology used was cross-sectional non-experimental correlational descriptive type, the sample was non-probabilistic census type and was made up of 50 workers from a health center who were applied a scale of occupational well-being and the inventory of Maslach's burnout. Among the main results of the investigation, it was found that 80% of the staff was located at a medium level in terms of burnout syndrome, while 80% was located at a medium level. It was concluded that there is no significant relationship between occupational well-being and burnout syndrome, because the significance found with the Spearman's Rho correlation statistician was 0.215, which is greater than the p value 0.05, so the difference was accepted. null hypothesis.

Keywords: Work well-being, Burnout, Maslach.

I. INTRODUCCIÓN

Con la pandemia por COVID-19, no solo se vio afectada la salud de miles de personas, sino que su repercusión llegó hasta el sector económico y, por ende, afectó a miles de trabajadores a nivel mundial, para la CEPAL (1) la pandemia tuvo un impacto directo en los principales indicadores del mercado laboral, como los niveles de empleo y desempleo, en Latinoamérica la tasa de empleos tuvo una gran contracción en países como Chile y Colombia donde alcanzó una contracción de 5%, en Brasil alcanzó el 10%, mientras que en el Perú se contrajo un 30% solo en Lima Metropolitana. Con el aumento del desempleo y la paralización de actividades, no solo se evidenció el impacto en la economía, para Espinoza-Romo et al. (2) la crisis sanitaria expuso las condiciones laborales precarias en todos los sectores laborales, así según su investigación el bienestar laboral era una de los factores que venían afectando en mayor medida a los trabajadores en México quienes al ser encuestados indicaron que este les afectaba en mayor medida en el aspecto emocional.

Según una investigación realizada por Great Place to work junto con la Universidad Johns Hopkins (3) sobre el bienestar laboral en las empresas, a nivel mundial tan solo el 17% de trabajadores reporta un alto nivel en el bienestar laboral que percibe en su centro de labores mientras que el 14% refiere un bajo estado de bienestar laboral. De igual manera según Microsoft y su estudio sobre el Nuevo Índice de Tendencias Laborales (4) en España el 52% de los trabajadores considera primero el bienestar laboral como un aspecto fundamental en el trabajo, o al momento de buscarlo.

En el Perú según el portal Info Capital Humano (5) en base a la encuesta sobre Satisfacción Laboral 2016, el 76% de los trabajadores peruanos no es feliz en su trabajo, el 22% refiere que su trabajo no es desafiante, el 20% indica que el clima laboral no es bueno, 12% sostiene que la remuneración no es buena.

En el ámbito de la salud según Ortiz et al. (6) en el Perú en base a su estudio sobre el bienestar laboral y la cultura organizacional en trabajadores de la red de salud, el 30% de trabajadores reportó un nivel bajo de bienestar laboral.

Esta problemática se ve incrementada debido a las condiciones laborales bajo las que deben trabajar y ejercer muchos profesionales del sector salud, según Carrasco-Cortez (7) las reformas dadas por el estado en materia de salud, poco o

nada ha hecho por cambiar la estructura del sistema, así son muchos los médicos y de manera general los trabajadores del sector, quienes trabajan en condiciones que vulneran no solo su trabajo sino sus derechos, el enorme desorden administrativo, la existencia de múltiples regímenes de trabajo, bajo salario, poco fomento de la carrera pública, ha generado que se vean limitados en sus trabajos y profesiones. Esta situación venía y viene sucediendo antes de pandemia por COVID-19, según la investigación realizada por Cueva (8) los trabajadores del sector salud en su mayoría trabajan expuestos a riesgos psicolaborales como riesgos biológicos, químicos y ergonómicos que afectan su bienestar laboral, al igual que Grados (9) quien en su investigación encontró que aquellas condiciones laborales con las interactúa el trabajador de salud no solo afectan en lo personal sino también en su calidad de vida laboral, afectando el bienestar laboral. Según la OPS (10) 5 hospitales de la región tuvieron que fortalecer sus medidas y protocolos con la finalidad de poder proteger al personal de salud quien se vio expuesto a factores de riesgo por la alta demanda de la atención por partes de los usuarios.

Otra de las problemáticas, ha sido el incremento de los casos de síndrome del “quemado” o burnout en el personal de salud a nivel mundial, según Zerbini et al. (11) con la llegada la pandemia fueron los profesionales del sector salud quienes debido a la carga laboral estuvieron expuestos a niveles de estrés prolongados lo que repercutió en un incremento del síndrome de burnout, así con el avance de la pandemia, en Rumania el 76% de los profesionales de salud registro niveles altos de burnout, al igual que enfermeras Alemanas quienes repostaron niveles altos de estrés y desgaste emocional, por su parte en China, donde tuvo su inicio la crisis sanitaria, el agotamiento emocional llegó a alcanzar 78.5% mientras que la despersonalización alcanzo 92.5%.

Sin embargo, el síndrome de burnout no solo es consecuencia de la carga y las condiciones laborales generadas en el sector salud producidos por la pandemia, según la revisión de Foronda et al., (12) desde el 2010 al 2018 se ha visto un incremento del burnout en el personal de salud a nivel latinoamericano, cuyas cifras se han visto oscilar entre el 10.5% y el 89.66%, además según la autora las mayoría de las investigaciones sobre el burnout se realiza en doctores y

enfermeras dejando vacíos sobre cómo afecta el burnout a otros trabajadores de la salud.

En la misma línea la investigación llevada a cabo por Quiroz-Asencio et al. (13) encontró niveles altos de burnout en el sector salud en diversos países, el 57% se ubicó en un nivel leve a medio y el 47% en un nivel severo.

En el caso del Perú, similares cifras se han encontrado con respecto al síndrome de Burnout, Vilchez-Cornejo et al. (14) evidenciaron como parte de su investigación en una población de médicos cirujanos de un hospital de la amazonia del Perú, que el 80% padecía de síndrome de burnout, mientras que el 20% no presentaba niveles elevados de burnout. De igual manera Fonseca et al. (15) en su investigación realizada para poder determinar los niveles de burnout en los profesionales de la salud, encontraron una tasa de prevalencia del síndrome de burnout alto que alcanzó un 33% además la despersonalización fue el síntoma que predominó en los profesionales de la salud.

Al Igual que las investigaciones llevadas a cabo por Lauracio y Lauracio (16) y Arias et al., (17) quienes encontraron en sus investigaciones niveles medio y severos de burnout en trabajadores del sector salud de las ciudades de Puno y Arequipa. A nivel local, Solís et al., (18) encontraron como parte de su investigación que el personal de salud presentaba niveles medios y altos de burnout. En la misma línea Contreras-Camarena et al., (19) en su investigación sobre los niveles de autoestima y burnout en médicos encontraron, que los médicos con mayores niveles de burnout presentaban menores de niveles de autoestima, además la mayoría se ubicó en un nivel de burnout medio.

Por todo lo antes mencionado el problema general del estudio fue ¿Cuál es la relación existente entre el Bienestar laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022? A su vez los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional? (b) ¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y la despersonalización?; por último, (c) ¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y la realización personal?

La problemática descrita líneas arriba permite plantear la justificación teórica del estudio, esta se sustenta en que con su realización se pudo llenar vacíos en el

conocimiento en torno a las variables de estudio, como también permitió conocer si existe alguna relación entre ellas.

La justificación metodológica del estudio se basa en que para su realización se emplearon instrumentos los cuales antes de ser aplicados fueron analizados para determinar su grado de validez y de confiabilidad, con lo cual se contribuye a futuras investigaciones. Por último, la justificación práctica del estudio se basó en que como se ha descrito el síndrome de burnout viene afectando a muchos trabajadores de salud por lo que fomentar entornos laborales saludables puede contribuir a una disminución de este problema.

Habiendo descrito las justificaciones del estudio podemos trazar los objetivos a alcanzar, por lo que, el objetivo general de la investigación fue, Identificar la relación existente entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022; a su vez, los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional; (b) Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la despersonalización; por último (c) Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la realización personal.

Para poder cumplir con dichos objetivos, nos planteamos las siguientes hipótesis, por lo que la hipótesis general de la investigación fue Existe relación significativa entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación significativa entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional; (b) Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersonalización; (c) Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la realización personal.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Polacov et al. (2021) buscó en su investigación poder determinar los niveles de burnout en profesionales de la salud. La metodología empleada fue de tipo observacional transversal, la población que participó del estudio estuvo conformada por 483 médicos de diez centros asistenciales, el instrumento fue el Inventario de Burnout de Maslach. Entre los principales resultados se encontró que el 16.5% tuvo un alto riesgo de síndrome de burnout que se asociaba al hecho de trabajar en un servicio de salud público, mientras que el 62.3% se ubicó en un nivel medio. El estudio concluyó que los profesionales de la salud jóvenes que no tienen demanda familiar, pero si una alta demanda laboral son los que tienen mayor riesgo de desarrollar síndrome de burnout. (20)

En Argentina, Appiani et al (2021) buscaron describir la prevalencia del síndrome de burnout, ansiedad, estrés y depresión. La metodología fue descriptiva observacional, la población fue de 305 profesionales de la salud entre médicos, cirujanos y especialistas, a quienes se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados de la investigación evidenciaron que la prevalencia de síndrome de burnout alcanzo un 73.5%. El estudio concluyó que los profesionales que trabajan en el área de emergencias en jornadas 24 horas tienen mayor riesgo de padecer síndrome de burnout. (21)

De Paiva et al. (2021) en Brasil, buscaron determinar la prevalencia de síndrome de burnout en profesionales de la salud que laboraban en primera línea y los que no, y como el burnout se asocia con variables laborales y sociodemográficas. La metodología empleada fue de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 126 médicos, de los cuales 86 laboraban en primera línea y 40 no, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y una encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales. Como resultados se evidencio que el 50% de los profesionales en primera línea se ubican en un nivel alto de agotamiento emocional frente al 18.2% que no labora en primera línea, el 31.7% que trabaja en primera línea se ubica en un nivel alto de despersonalización mientras que 2.3% de los que no trabajan en primera línea alcanzan nivel alto en esta dimensión, a su vez el 64.6% que trabaja en primera línea presenta una baja realización personal, frente al 47.7%. (22)

De igual manera en México, Castañeda y García (2020) buscaron determinar los niveles de burnout en médicos especialistas mexicanos. La metodología empleada fue de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 540 médicos especialistas y el instrumento de recolección de datos fue Inventario de Burnout de Maslach. Entre los principales resultados de la investigación figura que, 45.9% de los médicos evaluados presenta síndrome de burnout al momento del estudio. El estudio concluyo que el burnout general se relaciona de forma positiva con la falta de realización personal. (23)

Por último, en cuanto a las investigaciones internacionales, en España, Macía-Rodríguez et al. (2020) analizaron los niveles de burnout en internistas españoles y los factores que se asocian a su aparición. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional, la población que participó del estudio estuvo conformada por 934 médicos internistas a quienes se les evaluó con una encuesta sobre sus condiciones laborales y también se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach. Los principales resultados de la investigación evidenciaron que el 55% se ubica en un nivel alto de cansancio emocional, el 61.7% se ubicó en un nivel alto de despersonalización mientras que 58.6% presenta una baja realización personal, además el estudio relaciono el burnout con las condiciones laborales como un ambiente de trabajo inadecuado, remuneración insuficiente y sentimiento de poco progreso profesional. (24)

En cuanto a los antecedentes de estudio a nivel nacional, Marcos (2020) analizó el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de un hospital nacional. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional, la población estuvo conformada por 50 enfermeras, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados de la investigación evidenciaron que el 80% de los profesionales encuestados se ubica en un nivel moderado de burnout, el 14% en un nivel alto y el 6% en un nivel bajo. (25)

Por su parte Echevarría (2020) analizó la relación existente entre el clima organizacional y el bienestar laboral. La metodología empleada en el estudio fue de tipo descriptiva correlacional, la población que participó de la misma estuvo conformada por 80 profesionales de la salud, a quienes se les evaluó con una escala para medir clima organizacional y bienestar laboral. En cuanto a los resultados se evidenció que el 43% se ubica en un nivel alto de bienestar laboral,

el 33% en un nivel medio y el 24% en un nivel bajo. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la recompensa y el bienestar laboral. (26)

En la misma línea, Vargas (2019) analizó la relación existente entre el síndrome de burnout y el clima laboral en personal de salud. La metodología empleada fue de diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 68 los instrumentos empleados fueron el Inventario de síndrome de burnout y la escala de Clima Laboral. Se encontró que el 60.3% se ubicó en el nivel alto de agotamiento emocional, el 48.55% en un nivel alto de despersonalización, mientras que el 30.9% en un nivel bajo de realización personal. El estudio concluyó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout. (27)

Por su parte Yslado et al. (2019) analizaron la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar laboral. La metodología fue de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 177 profesionales de la salud, a quienes se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción laboral. En cuanto a los resultados de la investigación, se encontró que la tasa de prevalencia de burnout fue de 33% en un nivel alto, la dimensión que predominó que la despersonalización (37%), mientras que con relación al factor que predomina en la satisfacción laboral fue la retribución económica. (28)

Por último, en cuanto a los antecedentes nacionales, Farfán (2018) buscó determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal licenciado en enfermería. La metodología empleada en el estudio fue de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 56 licenciados en enfermería a quienes se les aplicó el cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia y el Inventario de Burnout de Maslach. En cuanto a los resultados de la investigación se pudo evidenciar que el 91.1% se ubica en un nivel moderado de burnout, el 7.1% un nivel bajo y el 1.8% ubicó en un nivel alto de burnout. (29)

Según Estrada y Ramirez (30) el bienestar laboral en las organizaciones, debe poseer o contener un carácter vivencial de tipo positivo el cual debe surgir del disfrute personal del trabajador que es consecuencia de un nivel adecuado de satisfacción laboral, y que surge a partir de una evaluación cognitiva-afectiva del balance entre las expectativas que tiene el trabajador y lo logros que puede alcanzar en su organización. Además, un aspecto importante a tener en cuenta al momento de abordar el bienestar laboral en las organizaciones es poner en línea

los intereses de los trabajadores con los intereses que tiene la organización y la sociedad, lo cual exige considerar la relación motivos-necesidades-satisfacción-bienestar laboral.

En cuanto al bienestar laboral para Gómez et al, (31) este concepto se ha venido adaptando conforme iban apareciendo nuevas dinámicas organizacionales a partir de los años 70°, desde ese momento el bienestar laboral comenzó a ser más relacionado con el factor de calidad de vida, esto en parte debido a la preocupación de esos años ante la problemática del incremento de la insatisfacción laboral como producto de los trabajos poco recompensados. Además, esta preocupación y a su vez el desarrollo se basó en cambiar el enfoque asistencialista de “dar cosas” a cambio del trabajo, por el de un desarrollo integral humano dentro de las organizaciones. En cuanto a la definición de bienestar laboral según Monroy, (32) esta se puede definir desde una perspectiva como la búsqueda continua de mejoras en la cotidianidad de las actividades que realizan los trabajadores, con lo cual se puede mejorar las condiciones de bienestar social, tanto de los individuos como de sus familias.

Según Correa (33) otras tres definiciones aclaran más la variable bienestar laboral, así., para Estrada y Ramirez, el bienestar laboral se basa en la creación de un adecuado ambiente tanto humano como físico dentro de la organización para un adecuado desarrollo de las actividades, el cual influirá en la satisfacción laboral y por lo tanto aumentará la competitividad. Por otro lado, para Chiavenato, el bienestar laboral se basa en la protección de derechos e intereses de tipo social de los empleados o trabajadores de una organización, mediante los cuales se busca fomentar su realización personal a través del ejercicio del derecho a un trabajo que cumpla con condiciones de seguridad, tanto económica como personal y asegurando un funcionamiento adecuado del trabajador en el ambiente laboral. Por último, para Hernández y Moreno, el bienestar laboral no solo debe buscar la eliminación de los factores de riesgo laborales o estresores, sino también involucra la presencia de factores complementarios, como un adecuado clima laboral que fomente una adecuada comunicación, reconocimiento, apoyo y responsabilidad grupal.

A su vez cabe mencionar que son 4 los enfoques desde los que aborda el bienestar laboral dentro de las organizaciones, el primero llamado Enfoque Ecologista, parte

el análisis del bienestar laboral en las organizaciones, desde la relación de los trabajadores con los espacios físicos en los que se desenvuelven durante su jornada, este enfoque suele abordar el bienestar laboral desde las características ambientales y como estas se implican la vida de los trabajadores. (30)

Desde el enfoque económico, se aborda el bienestar laboral desde la satisfacción de obtener ingresos monetarios óptimos, buscando encontrar un equilibrio entre los gastos y la inversión como en los grupos sociales y las comunidades involucradas. El enfoque sociológico, basa su análisis del bienestar laboral en relación con las diversas condiciones objetivas y observables que caracteriza o cuanta cualquier grupo social involucrado.

Por último, el enfoque psicosocial, aborda el bienestar laboral desde la percepción que tienen las personas del medio social en el cual se desarrollan o interactúan, como también involucra los recursos que tenga el sujeto para el afronte de adversidades y la capacidad de solución de problemas. Este último enfoque guarda relación con la teoría de Abraham Maslow, quien propone la “teoría de las necesidades humanas”, así para Maslow, las personas cuentan con un deseo innato de superación, para autorrealizarse, pero que sin embargo deben ir satisfaciendo necesidades que anteceden y que son necesarias para poder avanzar. (34)

Por lo tanto, existen diversos factores que suelen influir en el bienestar laboral, según Herrera et al. (35) Una forma de medir el bienestar laboral es midiendo el grado de satisfacción laboral, el cual guarda relación o se ve afectado por tres factores: las características específicas de cada trabajo (tipo, tareas, habilidades, labor significativa, entre otros), prácticas que fomenten el alto rendimiento en el trabajo, y por último los factores que afectan el ambiente del trabajo como la sobrecarga laboral, el engagement (compromiso) y el síndrome de burnout. Este último, toma relevancia por los años 70, cuando estudios hechos por Freudenberger relacionan un inadecuado ambiente laboral con la presencia de desgaste, agotamiento, fallas laborales, etc., generado por excesivas demandas y bajos recursos.

De igual manera según López (36) el bienestar laboral, está conformado por 5 dimensiones, las cuales permiten evaluar de forma global el nivel del bienestar laboral presente en las organizaciones: Bienestar por logros, que involucra la

satisfacción que tiene y siente el trabajador por ser parte de la organización, por contribuir con los logros de forma activa, Bienestar por los reconocimientos, implica el sentimiento que tiene el trabajador por ser reconocido por la labor que realiza, Bienestar por el trabajo en sí, el cual involucra el disfrute del propio trabajo y de sus tareas implícitas, Bienestar por la responsabilidad, que implica el grado de responsabilidades que asume el trabajador, el grado en que siente que los cumple, por último el Bienestar de promoción, el cual mide el grado en que el trabajador siente que he promovido por su trabajo, si participa de ellas, si conoce las compensaciones económicas.

El síndrome de burnout fue mencionado por Freudenberg en 1974, quien se percató que muchos trabajadores presentaban sensaciones de fracaso y sensaciones de una vida gastada o agotada, la cual era el resultado de estar expuestos a un estrés constante o sobrecargas laborales que excedían la capacidad de respuesta del trabajador. Años más tarde Maslach y colaboradores en 1986, estudiarían el síndrome de burnout, dando una de las definiciones más aceptadas hasta la fecha, para Maslach el síndrome de burnout se puede definir, como un síndrome que tiene como característica la presencia de un alto agotamiento de las emociones del trabajador producto de la exposición prolongada a situaciones estresantes o exigencias que sobrepasan su capacidad de respuesta, una despersonalización y expectativas de baja realización personal, el cual suele estar más presente en trabajadores que tienen contacto como parte de su labor el trato con personas. (37)

Según Lozano-Vargas(38) el Síndrome de burnout se ha convertido en un problema de salud dentro de las organizaciones, el cual se debe a un mal manejo del estrés laboral, tanto por parte de los trabajadores como de la empresa. En especial en los dos ultimo años empezado la pandemia por COVID-19, han sido los profesionales del sector salud quienes se han visto más afectados por esta problemática, debido a que han venido trabajando largas jornadas muchas veces en condiciones laborales inadecuada, las cuales han puesto en riesgo su salud física como mental. La presencia de estresores o condiciones laborales que generen una sobrecarga en el trabajador, han existido siempre pero no por la misma naturales de trabajo, para Tacca y Tacca (39) el paso de una sociedad cuyas empresas se basaban en la industrialización a una sociedad basada en la oferta de servicios, trajo consigo

nuevas exigencias y por lo tanto estresores a los trabajadores, sin embargo este cambio no trajo consigo un cambio en los problemas de tipo laboral, por lo que el bajo salario, la necesidad de buscar nuevos trabajos más rentables entre otras condiciones, trajo consigo la aparición del síndrome de trabajador quemado.

Otra de las definiciones es la que brinda Gil Monte y Peiró, para quienes el síndrome de burnout viene a ser una experiencia de tipo subjetiva que involucra, cogniciones, sentimientos y actitudes, la cuales suelen provocar distintas alteraciones psicofisiológicas en los trabajadores y que representan consecuencias de tipo negativas para las instituciones laborales. A su vez Schaufeli y Enzmann, conceptualizan al burnout, como un estado mental negativo que tiene el trabajador con su trabajo, el cual es persistente y que se puede presentar en personas normales, las cuales desarrollan sentimientos de incompetencia, desmotivación, malestar, y disfuncionalidad laboral. (40)

Son diversos los factores que pueden predisponer que una persona o un trabajador desarrolle síndrome de burnout, para Saborío e Hidalgo (41) en la actualidad el síndrome de burnout es identificado como un síndrome multicausal y muy complejo, en donde no solo existe la presencia de un estrés fuerte, sino que también están involucradas otras variables, tales como el aburrimiento producto de tareas monótonas o repetitivas, condiciones económicas pobres, sentimiento de estar estancando profesionalmente excesiva carga laboral, poca estimulación, asilamiento o poca capacitación laboral. Además, existen factores de riesgo que vuelven propensas a las personas a desarrollar síndrome de burnout, tales como:

- Componentes de tipo personal, como la edad del trabajador, la cual guarda relación con la experiencia, el género (las mujeres suelen soportar más los conflictos laborales), la personalidad (que puede ser propensa a desarrollar estrés).
- Formación profesional inadecuada, los excesivos conocimientos de teoría y la poca práctica, como también la poca formación en manejo de las emociones.
- Ambiente laboral inadecuado: condiciones de trabajo inadecuadas, tanto en el aspecto físico como en el entorno humano, bajo salario, clima o cultura organizacional inadecuado, entre otros.

- Componentes sociales: Como cumplir con las exigencias sociales, tratar de ser un profesional reconocido
- Componentes ambientales: como la muerte, la enfermedad, entre otros.

A su vez, las consecuencias del síndrome de burnout en los trabajadores o en el profesional de salud son varias, a nivel físico, el trabajador comienza a presentar problemas y malestares generales, como pérdida de apetito, cansancio, dolores osteomusculares, contracturas, alteraciones inmunológicas que lo hace propenso a contraer enfermedades infecciosas, problemas digestivos, como también problemas del sistema nervioso. A nivel emocional, el trabajador quemado presenta, sentimientos de fracaso, agotamiento, baja tolerancia a la frustración, nerviosismo, problemas de atención y concentración, lo que genera problemas de memoria. A nivel de conducta, el trabajador desarrolla conductas adictivas como consumo de alcohol, tabaco, se vuelve poco tolerante a frustración por lo que es propenso a tener reacciones agresivas con sus demás compañeros de trabajo, presenta menor rendimiento laboral y aumenta su ausentismo. (42)

Maslach y Jackson determinaron que el burnout está conformado por tres componentes. El componente agotamiento emocional, el cual está relacionado con el continuo desgaste de los recursos emocionales que tiene el paciente que lo hace sentirse agotado emocionalmente. El componente de despersonalización, el cual guarda relación con el desarrollo de actitudes o sentimientos negativos que llevan al trabajador a mostrar indiferencia, poca empatía ante quienes atiende o interactúa. Y el componente de realización personal, que evalúa el grado en que los profesionales o trabajadores sienten que avanzan o se desarrollan en su trabajo, este indicador se interpreta de forma inversa que los otros componentes, por lo que, a mayores niveles de realización personal, menores serán los niveles de burnout. (43)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

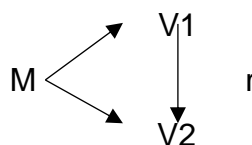
3.1.1 Tipo de investigación

El tipo fue básica, según Vara (44) las investigaciones de tipo básicas, buscan llenar vacíos en el conocimiento como comprobar teorías. Mientras que según la Guía práctica para la investigación del CONCYTEC (45) las investigaciones de tipo básicas tienen la finalidad de contribuir a una revisión de los constructos teóricos empleados.

3.1.2 Diseño de Investigación

De diseño correlacional, según González et al. (46) las investigaciones correlacionales buscan establecer la asociación o relación existente entre las variables de estudio, con lo cual se puede suponer o sospecha de relaciones de causa efecto, más no se puede afirmarlas. Además, fue no experimental y de corte transversal.

Por lo que el diseño de la presente investigación fue el siguiente:



M: Muestra de estudio

V1: Bienestar laboral

V2: Síndrome de burnout

r: relación entre la variable 1 y 2

3.2 Variables y operacionalización

V1: Bienestar laboral

Definición conceptual

Según Vigoya, (26) el bienestar laboral viene a ser el conjunto de beneficios y programas organizacionales que están sistematizados para poder cumplir con la satisfacción de necesidades que tiene el trabajador, además estos tienen un poder de influencia alto en la comunidad u organización para los que se destina.

Definición operacional

La medida de los niveles de bienestar laboral se da a través de 5 dimensiones. La dimensión Bienestar por los logros, Bienestar por el reconocimiento, Bienestar por el trabajo en sí, Bienestar por la responsabilidad y Bienestar por la promoción. A su vez Cuestionario de Bienestar laboral está conformado por 25 ítems.

Indicadores

La dimensión Bienestar por los logros evalúa que tan satisfecho se encuentra el trabajador como parte importante de la organización o en la medida que colabora con los logros de la organización. La dimensión Bienestar por el reconocimiento, evalúa si siente reconocido por los jefes o por sus compañeros. La dimensión trabajo en sí, evalúa que tan satisfechos se siente con las labores que realiza o el disfrute que tiene sobre su trabajo. La dimensión bienestar por la responsabilidad mide el grado en que el trabajador siente que asume nuevas responsabilidades, por último, la dimensión promoción laboral, evalúa la medida en la que el trabajador conoce promociones laborales, participa de ellas, reconoce las contribuciones económicas.

Escala de medición

La escala de medición del Cuestionario de Bienestar laboral es de tipo ordinal.

V2: Síndrome de burnout

Definición conceptual

Según Maslach y Jackson, el síndrome de burnout puede ser definido como, un síndrome tridimensional, en donde el trabajador o profesional comienza a presentar agotamiento o cansancio emocional, despersonalización o trato cínico con actitudes negativas y sentimientos de una baja realización personal. (47)

Definición operacional

El Inventario de Burnout de Maslach, cuenta con 22 ítems repartidos en tres dimensiones. La dimensión agotamiento emocional, la dimensión despersonalización y la dimensión realización personal.

Indicadores

La dimensión agotamiento emocional, mide el cansancio o agotamiento que tiene el trabajador cuando ha utilizado al máximo sus recursos emocionales para hacer frente a las exigencias laborales, la dimensión despersonalización, evalúa el cinismo y las actitudes negativas que desarrolla el trabajador ante las personas que

atiende o con las que trabaja, mientras que la dimensión realización personal, evalúa el nivel en que el trabajador siente si se desarrolla o no en su trabajo.

Escala de medición

La escala de medición del Inventario de Burnout de Maslach es de tipo ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de una investigación está conformada por todos los elementos que serán partícipes del estudio y que comparten características en común, dichos elementos pueden ser personas, registros, empresas, entre otros. Baena (48) Para el caso de la presente investigación la población estuvo conformada por 50 trabajadores de un centro de salud público de la Región de Lima, 2022

Criterios de inclusión:

- Personal que labore en dicho centro de salud público.
- Personal que tenga laborando como mínimo un año.
- Personal de salud que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Personal que no labore o provenga de otro centro de salud distinto.
- Personal que tenga un tiempo menor a un año de labor en el centro donde se realizará la investigación.
- Personal que no firme el consentimiento informado.

3.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (49) cuando no se puede acceder a medir u observar a todos los elementos que conforman la población, se puede obtener una fracción de esta, la cual tiene las mismas características que la población inicial, a esta fracción se le denomina muestra, sin embargo en poblaciones pequeñas donde exista la posibilidad de observar y medir a toda la población, no se requiere de muestreo. Por lo que la muestra fue de tipo censal y estuvo conformada por 50 trabajadores de un Centro de salud público de la Región Lima.

3.3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el personal de salud de distintas áreas que laboran en un centro de salud público de la Región Lima, 2022

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica fue la encuesta, según Hernández y Gonzales (50) esta técnica permite la recolección de datos en cuanto a opiniones, actitudes, pensamientos, entre otros, de una forma sistemática y ordenada.

3.4.2 Instrumentos

Los instrumentos fueron el Cuestionario de Bienestar laboral, adaptado por Vigoya en el 2002, y el Inventario de Burnout de Maslach.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Bienestar Laboral

Autor: Adaptado por Vigoya en el 2002 para su tesis de sustentación.

Dimensiones: El cuestionario consta de 5 dimensiones: Bienestar por logros, Bienestar por reconocimiento, Bienestar por trabajo en sí, Bienestar por responsabilidad, Bienestar por promoción laboral.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Inventario de burnout de Maslach

Autor: Maslach y Jackson

Dimensiones: El inventario de burnout de Maslach cuenta con 3 dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

3.4.3 Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez de los instrumentos, estos han sido previamente utilizados en otras investigaciones, en el caso del Cuestionario de Bienestar laboral, este fue utilizado por Echevarría (26).

En cuanto a la validez del Inventario de burnout de Maslach, Yslado et al. (2019) realizaron el análisis de validez en los cuales el inventario obtuvo niveles óptimos de validez. (28)

En relación con la confiabilidad de los instrumentos, estos fueron analizados mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 30 trabajadores, obteniendo niveles alto de confiabilidad. (Ver anexo 4)

3.5 Procedimientos

Una vez se realizó el análisis de los instrumentos de recolección mediante análisis de validez y confiabilidad y antes de iniciar con la encuesta, se entregará

el respectivo consentimiento informado, con el objetivo que los participantes conozcan la finalidad de la investigación

3.6 Método de análisis de datos

Debido a que el objetivo fue determinar la relación existente entre el bienestar laboral y el síndrome de burnout, para el análisis descriptivo, los datos fueron analizados a través del software computacional Windows Excel, donde se procedió a obtener las sumatorias de las dimensiones de ambas variables, así como también los puntajes totales.

Una vez obtenida esta información, a nivel inferencial, se procedió a analizar la relación existente entre las variables, así como la comprobación de las hipótesis, para lo cual se empleó el estadígrafo de correlación Rho Spearman y un criterio de significancia de 0.05.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo se fundamentó en los principios éticos del Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (RCU Na03 02021/UCV, 2021); Además, se cumplió con entregar a los miembros participantes el consentimiento informado, donde se detalla la finalidad de la investigación, así como las responsabilidades y el compromiso que asumen los investigadores de mantener confidencialidad de la información recolectada mediante la encuesta. Así mismo, se ha respetado la autoría de la información mediante las correspondientes citas y referencias según los estándares de Vancouver.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Síndrome de Burnout

		f	%
Válido	BAJO	5	10,0
	MEDIO	44	88,0
	ALTO	1	2,0
	Total	50	100,0

Nota: Se puede apreciar que el 88% de los profesionales de la salud se ubicaron en un nivel medio de síndrome de burnout.

Tabla 2

Bienestar laboral

		f	%
Válido	MEDIO	40	80,0
	ALTO	10	20,0
	Total	50	100,0

Nota: En cuanto a la variable Bienestar laboral, se puede observar en la figura 5 que el 80% de los trabajadores se ubicó en un nivel medio.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

En cuanto al análisis de la normalidad de los datos tanto de la variable Síndrome de Burnout y Bienestar laboral, se empleó en estadístico Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de 50 datos, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 el cual es menor que 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis de normalidad, concluyendo que los datos no se ajustan a una distribución normal por lo que se empleó para la contratación de hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman. (Ver Anexo 5)

4.3 Contraste de Hipótesis General

H.i: Existe relación significativa entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022.

Tabla 3

Correlación Hipótesis general

			BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,178
		Sig. (bilateral)	,215
		N	50

Nota: En la tabla 17, se puede apreciar que la significancia alcanzada con el uso del Rho de Spearman es de 0.215 mayor que el 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis de investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022.

4.3.1 Contraste de hipótesis específica 1

H.i: Existe relación significativa entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional.

Tabla 4

Correlación Hipótesis específica 1

			AGOTAMIENTO EMOCIONAL
Rho de Spearman	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	-,028
		Sig. (bilateral)	,848
		N	50

Nota: En la tabla 18 se puede observar que la significancia alcanzada con el estadígrafo Rho de Spearman es de 0.848 mayor que 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis de investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional.

4.3.2 Contraste de hipótesis específica 2

H.i: Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersonalización.

Tabla 5

Correlación Hipótesis específica 2

		DERPERSONALIZACIÓN	
Rho de Spearman	BIENESTAR LABORAL	Coefficiente de correlación	-,127
		Sig. (bilateral)	,380
		N	50

Nota: En la tabla 19, se puede apreciar que la significancia hallada con el estadígrafo Rho de Spearman es de 0.380 la cual es mayor que 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersonalización.

4.3.3 Contraste de hipótesis específica 3

H.i: Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la realización personal.

Tabla 6

Correlación Hipótesis específica 3

		REALIZACIÓN PERSONAL	
Rho de Spearman	BIENESTAR LABORAL	Coefficiente de correlación	,156
		Sig. (bilateral)	,279
		N	50

Nota: En la tabla 20 se puede apreciar que la significancia hallada con el estadígrafo Rho de Spearman fue de 0.279 mayor que el 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis de investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y la realización personal.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue poder Identificar la relación existente entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima 2022, en cuanto a los resultados descriptivos se pudo evidenciar que a nivel general el 88% de los profesionales de la salud se ubicaron en un nivel medio en síndrome de burnout, mientras que el 80% se ubicó en un nivel medio de bienestar laboral.

Además en cuanto a los resultados descriptivos por dimensiones de la variable Bienestar Laboral, el 38% se ubicó en un nivel medio en el Factor logro, el 74% se ubicó en un nivel medio en el Factor Reconocimiento, en cuanto al Factor Trabajo en sí, el 54% se ubicó en un nivel medio, en cuanto al Factor Responsabilidad el 38% de los profesionales de salud se ubicó en un nivel alto, por último en la dimensión Factor de Promoción, el 50% de los trabajadores se ubicó en un nivel medio como en un nivel alto.

Al contrastar la hipótesis general con el estadígrafo Rho de Spearman, se halló una significancia de 0.215 mayor que erro máximo permitido 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis de nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el síndrome de burnout.

Los resultados encontrados guardan relación con la investigación realizada por Polacov et al. (20) quienes como parte de su investigación sobre los niveles de burnout en profesionales de la salud, encontraron que el 62.3% de los médicos presentaba niveles moderados de burnout, en la misma línea Appiani et al. (21) en su estudio sobre los niveles de burnout, ansiedad, estrés y depresión, encontraron que el 73.5% de los médico tuvo una prevalencia a nivel medio de burnout, además el estudio concluyó que los profesionales más propensos al burnout son los médicos que trabajan en emergencia en turno de 24 horas.

Además, la investigación llevada a cabo por Echevarría (26) que buscó encontrar la relación entre clima organizacional y bienestar laboral, evidenció que el 43% se ubica en un nivel alto de bienestar laboral, el 33% en un nivel medio y el 24% en un nivel bajo. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la recompensa y el bienestar laboral.

En cuanto a los enfoques teóricos que respaldan los resultados encontrados, podemos mencionar que según Estrada y Ramirez (30) el bienestar laboral en las

organizaciones debe de tener o poseer un ambiente positivo el cual debe de surgir del disfrute del trabajador y que además es consecuencia de una serie de factores laborales como una adecuada satisfacción laboral, la cual surge de una evaluación de tipo cognitiva entre las expectativas del trabajador y los logros que puede alcanzar.

En cuanto al primer objetivo de investigación el cual fue poder determinar la relación existente entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional, los análisis descriptivos evidenciaron que en cuanto a la dimensión agotamiento emocional, el 68% de los profesionales de salud se ubicó en un nivel bajo, al contrastar la primera hipótesis específica con el estadígrafo Rho de Spearman, la significancia hallada fue de 0.848 la cual es mayor que el p valor 0.05, por lo que se procedió a aceptar la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional.

Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Castañeda y Garcia (23) quienes en su investigación sobre los niveles de burnout en médicos, encontraron que el 45.9% de los médicos presentaba ciertos niveles de burnout al momento de realizar el estudio, a su vez la investigación llevada a cabo por De Paiva et al. (22) en su investigación sobre el síndrome de burnout en profesionales de la salud de primera línea de atención y lo que no, encontraron que en aquellos profesionales de la salud que se encontraban en primera línea se ubican en un nivel alto de agotamiento emocional 50 % frente al 18.2% que no labora en primera línea, por lo que se puede inferir que el agotamiento emocional puede relacionarse con condiciones laborales donde exista mayor desgaste o mayor exigencia en cuanto a la labores que realiza el trabajador.

Cabe mencionar que según Lozano-Vargas (38) el Síndrome de burnout en los últimos años se ha convertido en un problema de salud que afecta a las organizaciones, el cual se debe al manejo inadecuado del estrés laboral, tanto por parte de los trabajadores como de la empresa. En especial en los dos ultimo años empezado la pandemia por COVID-19, han sido los profesionales de salud quienes se han sido más afectados por este problema, debido a que han venido trabajando largas jornadas muchas veces en condiciones laborales inadecuada, las cuales han puesto en riesgo su salud física como mental.

Es importante mencionar que, según Maslach, el agotamiento emocional se debe a una exposición prolongada de estresores laborales, los cuales son constantes y ante los cuales el trabajador emplea sus mecanismos de afrontamiento para poder hacer frente, sin embargo debido a esa exposición constante suele agotarse por lo que se presente el cansancio o agotamiento emocional.

En relación al segundo objetivo específico de investigación el cual fue poder determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la despersonalización, se pudo encontrar que el 58% se ubicó en un nivel bajo en la dimensión Despersonalización, al contrastar la segunda hipótesis de investigación se pudo encontrar con el uso del estadígrafo Rho de Spearman, una significancia de 0.380 la cual es mayor que el p valor 0.05, por lo que en base a la regla de decisión se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersonalización.

En cuanto a la despersonalización, Maslach y Jackson determinaron que este está caracterizado por el desarrollo de actitudes o sentimientos negativos que llevan al trabajador a mostrar indiferencia, poca empatía ante quienes atiende o interactúa, además estos suelen aparecer como un mecanismo de defensa en un intento del trabajador de evitar seguir recibiendo más estresores, como la asignación de nuevas tareas o responsabilidad que no pueda afrontar debido a la carga emocional que ya viene enfrentando además., existen enfoques que buscan entender como el trabajado puede llegar a desarrollar burnout o despersonalización.

Según el Enfoque Ecológico el cual forma parte del análisis de la felicidad en el trabajo en las organizaciones, comenzando por la relación de los trabajadores con el espacio físico de su jornada, aborda la felicidad en el lugar de trabajo a partir de las características ambientales y la forma en que se participa en la vida de los trabajadores, así un trabajador estresado pero con soportes emocionales en el ámbito laboral tiene menos probabilidad de desarrollar burnout o actitudes poco empáticas o cínicas. A su vez los enfoques psicosociales abordan la felicidad en el trabajo desde la percepción que las personas tienen del entorno social en el que se desenvuelven o interactúan, así como relacionando las fuentes de recursos de que dispone el sujeto para hacer frente a situaciones adversas y la capacidad de resolución de problemas que surgen en su vida diaria. Este último enfoque se relaciona con la teoría de Abraham Maslow, quien planteó la “teoría de las

necesidades humanas”, de modo que, para Maslow, los humanos tienen un deseo innato de superación, de realización, pero sin embargo deben satisfacer necesidades preexistentes y necesarias. para seguir adelante.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual fue poder determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la realización personal, el análisis descriptivo de los datos evidenció que el 56% de los profesionales de salud se ubicó en un nivel alto en la dimensión a Realización Personal. Además, al contrastar la tercera hipótesis de investigación con el estadígrafo Rho de Spearman, se encontró que la significancia fue de 0.279 mayor que el p valor 0.05, por lo que en base a la regla de decisión se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el síndrome de burnout.

Es preciso mencionar que la realización personal a diferencia de las otras dimensiones, mientras más alto sea su nivel alcanzado, menos es la probabilidad de que el trabajador desarrolle burnout. A su vez estos resultados guardan relación con la investigación de Vargas (27) cuya investigación sobre la relación existente entre el síndrome de burnout y el clima laboral en personal de salud, encontró que el 60.3% se ubicaron un nivel alto de agotamiento emocional, el 48.55% se ubicó en un nivel alto de despersonalización, mientras que el 30.9% refiere sentir un nivel bajo de realización personal, a su vez el estudio concluyó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, por lo que se puede inferir que a un mayor clima laboral menores son los niveles de síndrome de burnout.

De igual manera Marcos (25) realizó una investigación con el objetivo de poder determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, encontró que el 80% de los profesionales encuestados se ubica en un nivel moderado de burnout, el 14% en un nivel alto y el 6% en un nivel bajo. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, la cual está relacionada con el bienestar laboral.

Cabe precisar que la realización personal, se enfoca en como el trabajador percibe que su trabajo o las tareas que desempeña lo ayudan a avanzar en el aspecto personal, o lo ayudan a alcanzar sus metas propuestas, por lo que según Chiavenato, el bienestar laboral se basa en la protección de derechos e intereses

de tipo social de los empleados o trabajadores de una organización, mediante los cuales se busca fomentar su realización personal a través del ejercicio del derecho a un trabajo que cumpla con condiciones de seguridad, tanto económica como personal y asegurando un funcionamiento adecuado del trabajador en el ambiente laboral, por lo que en las organizaciones con un bienestar laboral bajo, es probable que sus trabajadores no sientan que se realizan en lo personal por lo que se incrementa la probabilidad del síndrome de burnout.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el síndrome, debido a la significancia hallada con el estadígrafo de correlación Rho de Spearman, fue de 0.215 la cual es mayor que el error máximo permitido 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula de investigación.

Segunda: Se determinó que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y el síndrome, debido a la significancia hallada con el estadígrafo de correlación Rho de Spearman, fue de 0.215 la cual es mayor que el error máximo permitido 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula de investigación.

Tercera: Se llegó a la conclusión según la segunda hipótesis específica que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersonalización en el personal, debido a que la significancia hallada fue de 0.380 la cual es mayor que el error máximo permitido 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula de investigación.

Cuarta: En cuanto al cuarto objetivo específico se concluyó que no existe relación significativa entre el bienestar laboral y la realización personal, debido a que al contrastar la hipótesis de investigación se evidenció que la significancia fue de 0.279 mayor que el error máximo de significancia, por lo que se procedió a aceptar la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En base a los resultados encontrados se recomienda ampliar la muestra de investigación para poder conocer a un mayor nivel cuales son los niveles de bienestar laboral y de síndrome de burnout en los profesionales que laboran en el centro de salud.

Segunda: Debido a que el 88% de los profesionales de salud se ubicaron en un nivel medio en cuanto al síndrome de Burnout, se recomienda a los directores del centro de salud realizar campañas de prevención y promoción de la salud mental en base a la enseñanza de cómo manejar los estresores del trabajo, como también promover adecuados estilos de afrontamiento al estrés.

Tercera: Debido a que el 80% de los trabajadores se ubicó en un nivel medio en cuanto al bienestar laboral, se recomienda realizar evaluaciones que busquen analizar aquellos aspectos institucionales que pueden estar afectando a los trabajadores, como la satisfacción laboral, el compromiso laboral, la cultura y el clima institucional, entre otros.

Cuarto: Se recomienda realizar encuestas a los pacientes sobre la calidad del servicio a fin de conocer si el nivel medio alcanzado en bienestar laboral y en nivel medio alcanzado en síndrome de burnout, podría estar afectando la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Weller J, Gómez M, Caballero A, Ravest J. El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos. *Com Económica para América Lat y el Caribe* [Internet]. 2020;1–59. Available from: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/S2000495_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
2. Espinoza-Romo AV, Méndez-Puga AM, Rivera-Heredia ME, Calderón-Mafud JL. Workplace well-being in pandemic time. *Enseñanza e Investig en Psicol* [Internet]. 2021 [cited 2022 May 1];3(2):239–48. Available from: <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/200/126>
3. Hastwell C EM. Cómo promover el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo: estudio global [Internet]. 2021 [cited 2022 May 1]. Available from: <https://www.greatplacetowork.com.ve/blog/cómo-promover-el-bienestar-de-los-colaboradores-en-el-lugar-de-trabajo-estudio-global>
4. Nuevo Índice de Tendencias Laborales: el 57% de los empleados españoles prioriza la flexibilidad y el bienestar a la hora de elegir trabajo – Centro de noticias [Internet]. [cited 2022 May 1]. Available from: <https://news.microsoft.com/es-es/2022/03/17/nuevo-indice-de-tendencias-laborales-el-57-de-los-empleados-espanoles-prioriza-la-flexibilidad-y-el-bienestar-a-la-hora-de-elegir-trabajo/>
5. Humano IC. Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo [Internet]. 2022. Available from: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
6. Ortiz De Agui ML, Villar-Carbajal EI, Llanos De Tarazona MI. Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gac Científica* [Internet]. 2021 [cited 2022 May 1];7(1):37–45. Available from: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1064/896>
7. CARRASCO-CORTEZ V. Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas. . *Acta Médica Peru*. 2014;31(1):52–8.

8. CUEVA ZAMBRANO PG. Asesores. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
9. Grados Guerrero IC. Condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en los Servicios de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima – 2016. Tesis [Internet]. 2018; Available from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16999>
10. OPS. Hospitales de 5 regiones del Perú fortalecen capacidades para contener la pandemia de COVID-19 gracias a la alianza entre Japón y OPS [Internet]. 2020 [cited 2022 Jun 3]. Available from: <https://www.paho.org/es/historias/hospitales-5-regiones-peru-fortalecen-capacidades-para-contener-pandemia-covid-19-gracias>
11. Zerbini G, Ebigo A, Reicherts P, Kunz M, Messman H. Psychosocial burden of healthcare professionals in times of covid-19 – a survey conducted at the university hospital augsburg. *GMS Ger Med Sci.* 2020;18(1):1–9.
12. Berrío García N, Foronda Valencia DS, Ciro Parra DG. Síndrome de Burnout en personal de la salud latinoamericano. *Rev Psicol Univ Antioquia.* 2018;10(2):157–81.
13. Quiroz-Ascencio G, Vergara-Orozco MG, Yáñez-Campos M del R, Pelayo-Guerrero P, Moreno-Ponce R, Mejía-Mendoza ML. Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. *Salud JALISCO* [Internet]. 2021;8:20–32. Available from: https://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista_saludjalisco_4_edicion_especial_2021_0.pdf#page=22
14. Vilchez Cornejo J, Romaní Ojeda L, Ladera Porta K, Marchand Gonzales M. Síndrome De Burnout En Médicos De Un Hospital De La Amazonía Peruana. *Rev la Fac Med Humana.* 2019;19(4):60–7.
15. Fonseca VMV, Pasos JCG, Martínez J, Salgado A. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia.* 2019;23(4):325–31.
16. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ.* 2020;2(4):543–54.
17. Arias Gallegos WL, Muñoz Del Carpio Toia A, Delgado Montesinos Y, Ortiz

- Puma M, Villanueva MQ, Campiña Paisajista U, et al. Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru). Vol. 63, Med Segur Trab (Internet). 2017.
18. Solís Chuquiyaury Z, Zamudio Eslava L, Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H. Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horiz Médico. 2016;16(4):32–8.
 19. Contreras-Camarera C, Lira-Veliz H, Benito-Condor B. Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas . Estudio correlational study . Hospital Nacional Dos de Mayo . Lima – Peru . Horiz Med. 2021;21(2).
 20. Polacov S, Barrionuevo Battistini I, Barroso G, Cravero B, D’Alessandro T, Allende GE, et al. Riesgo de Síndrome de Burnout en profesionales médicos de la ciudad de Córdoba, Argentina. Rev Fac Cienc Med Cordoba [Internet]. 2021 Dec 28 [cited 2022 May 2];78(4):371–5. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34962747/>
 21. FJ A, F RC, L S, C Y, ME B, JM D. Prevalence of stress, burnout syndrome, anxiety and depression among physicians of a teaching hospital during the COVID-19 pandemic. Arch Argent Pediatr [Internet]. 2021 Oct 1 [cited 2022 May 2];119(5). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34569739/>
 22. De Paiva Faria ARQ, Coelho HFC, Silva AB, Damascena LCL, Carneiro RR, Lopes MT, et al. Impact of the COVID-19 pandemic on the development of burnout syndrome in frontline physicians: Prevalence and associated factors. Rev Assoc Med Bras. 2021;67(7):942–9.
 23. Castañeda Aguilera E, García JEG de A. Prevalence of Burnout Syndrome and Associated Variables in Mexican Medical Specialists. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. 2022 Jan 1 [cited 2022 May 2];51(1):41–50. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33735019/>
 24. Macía-Rodríguez C, Martín Iglesias D, Moreno Diaz J, Aranda Sánchez M, Ortiz Llauradó G, Montañó Martínez A, et al. Burnout syndrome in internal medicine specialists and factors associated with its onset. Rev Clin Esp [Internet]. 2020 Aug 1 [cited 2022 May 2];220(6):331–8. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31892420/>

25. MARCOS COTERA YP. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES ESCUELA DE POSGRADO [Internet]. Repositorio Institucional - UPLA. 2020 [cited 2022 May 2]. Available from:
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1575%0Ahttp://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/571>
26. Judith Jessica Echevarría Bustamante. Clima organizacional y bienestar laboral del personal de Salud del Instituto Nacional de Salud, Lima 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [cited 2022 May 2]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86049/Echevarría_BJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. VARGAS PALOMINO KE. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS- HUÁNUCO 2018. Universidad de Huánuco; 2019.
28. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Médico [Internet]. 2019 [cited 2022 May 2];19(4):41–9. Available from:
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
29. Farfán Pinedo CB. "Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [cited 2022 May 2]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30537/farfan_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Caldúa Pohl CF. La gestión de riesgos ambientales y su incidencia en el bienestar laboral de los trabajadores de la compañía minera Huancapetí de las provincias de Recuay y Aija, año 2014 [Internet]. 2019 [cited 2022 May 23]. Available from:
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3588/T033_31654289_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Gómez MAB, Isaza DP, Gutiérrez MCQ, Quintero JDZ. Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. Rev Electrónica

- Psyconex [Internet]. 2016 [cited 2022 May 23];8(12):1–9. Available from:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
32. Monroy Suarez DV. EL BIENESTAR LABORAL Y SUS IMPACTOS [Internet]. Universidad Militar Nueva Granada; 2019 [cited 2022 May 23]. Available from:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35888/MonroySuarezDeicyViviana2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Correa SC. “ANÁLISIS DEL BIENESTAR LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL DEL DISTRITO EL AGUSTINO 2019.” Universidad Privada del Norte; 2019.
34. Branco PCC, De Brito Silva LX. Abraham Maslow’s humanistic psychology: Reception and circulation in Brazil [Internet]. Vol. 23, Revista da Abordagem Gestaltica. 2017 [cited 2022 May 23]. p. 189–99. Available from:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357752154007>
35. Herrera YC, Betancourt J, Lorena N, Jiménez S, Mora Martínez A. BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. Rev Electrónica Psyconex [Internet]. 2017 [cited 2022 May 23];9(14):1–13. Available from:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
36. Chávez Huanaco RJ, Licapa Solórzano IK. Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018 [Internet]. 2018 [cited 2022 May 23]. Available from:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27600/chavez_hr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Intriago Miranda SA. Artículo Original. Rev San Gregor. 2019;5(3):94–107.
38. Lozano-Vargas A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. Rev Neuropsiquiatr [Internet]. 2021 [cited 2022 Jun 3];84(1):1–2. Available from:
<https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
39. Tacca D, Tacca A. Burnout syndrome and resilience in peruvian teachers. Rev Investig Psicológica. 2019;22(1):11–30.

40. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno. 2020;(70):110–20.
41. Saborío L, Hidalgo L. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE BURNOUT Resumen. Med Leg Costa Rica - Edición Virtual [Internet]. 2015 [cited 2022 Jun 3];32(1):1–6. Available from: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
42. Molina RIR, Alba AMH. Productive communication model for public health organizations in Venezuela. Opcion. 2017;33(83):305–35.
43. Estrada Araoz EG, Gallegos Ramos NA. Burnout syndrome and socio-demographic variables in peruvian teachers [Internet]. Vol. 39, Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2020 [cited 2022 Jun 3]. p. 714–20. Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4404750>
44. Vara Horna AA. Los 7 pasos para elaborar una tesis [Internet]. Editorial Macro. Lima; 2016 [cited 2022 May 3]. 592 p. Available from: <https://www.yumpu.com/es/document/read/64683125/los-7-pasos-para-elaborar-una-tesis>
45. CONCYTEC. GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D).
46. González F, Escoto Poce de León M de C, Chávez J. Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la Salud [Internet]. E-Books and Paper for statisticians. 2017 [cited 2022 May 3]. 642 p. Available from: <https://play.google.com/books/reader?id=c75ZDwAAQBAJ&pg=GBS.PP10&printsec=frontcover>
47. Linares Parra G del V, Guedez Salas YS. Burnout syndrome invisible pathology among health professionals [Internet]. Vol. 53, Atención Primaria. 2021 [cited 2022 Jun 3]. p. 102017. Available from: www.elsevier.es/ap
48. Baena Paz G. Protocolo y diseño de la Metodología de la Investigación. [Internet]. Metodología de la investigación (3a. ed.). 2017. 48–103 p. Available from: [file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf](file:///C:/Users/Tony%20Sanchez/Downloads/metodologia%20de%20la%20investigacion%20Baena%202017.pdf)
49. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hi. 2014.
50. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Las rutas de la

investigación [Internet]. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018. 387–410 p. Available from: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 Bienestar laboral				
¿Cuál es la relación existente entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022?	Identificar la relación existente entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022	Existe relación significativa entre el Bienestar Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Factor logros	Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos	5	Nunca:1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	Alta (92-125) Media (58-91) Baja (25-57)
			Factor reconocimiento	Reconocimiento de sus jefes, de sus compañeros, de sus subordinados Su trabajo es atractivo	5		
			Factor del trabajo en sí.	Asignación de estímulos	5		
			Factor responsabilidad	Nivel de responsabilidad de su propio trabajo	5		
			Factor promoción	Posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa	5		
Factor satisfacción	Satisfacción con el trabajo	5					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Síndrome de burnout				

			Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles
¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022	Existe relación significativa entre el bienestar laboral y el agotamiento emocional.				
¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y la despersionalización en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la despersionalización Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022	Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la despersionalización.	Agotamiento Emocional	Mide los niveles de cansancio emocional por las exigencias laborales.	Nunca 0 Alguna vez al año o menos 1 Una vez al mes o menos 2	Alto Medio Bajo
¿Cuál es la relación existente entre el bienestar laboral y la realización personal en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el bienestar laboral y la realización personal Burnout en el Personal de un Centro de Salud Público de la Región Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el bienestar laboral y la realización personal.	Despersionalización	Mide el nivel de distanciamiento y frialdad producto de la exposición a las exigencias.	Algunas veces al mes 3 Una vez por semana 4	
			Realización Personal	Mide los niveles de realización personal y autoeficacia.	Algunas veces por semana 5 Todos los días 6 Ordinal	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Bienestar laboral	El bienestar laboral involucra no solo la eliminación de estresores en el trabajo, sino también la presencia de factores que complementen al clima organizacional que facilite la comunicación, el reconocimiento, el apoyo, las responsabilidades y el desarrollo del trabajador (Hernández & Moreno, 2013)	El bienestar es laboral en base a las definiciones que hacen Hernández y Moreno, el cual comprende 5 dimensiones, distribuidas en 20 ítems.	Factor Logro	Satisfacción por metas alcanzadas y rendimiento.	1,2,3,4	Ordinal Escala Likert. 1 Nunca 2 A veces 3 siempre
			Factor Reconocimiento	Valoración por su esfuerzo y reconocimiento por sus méritos.	5,6,7,8	
			Factor Trabajo en Sí	Satisfacción por el trabajo que realiza, así como por la distribución del trabajo.	9,10,11,12	
			Factor Responsabilidad	Cumplir objetivos y actualización de temas.	13,14,15,16	
			Factor Promoción	Retribución económica y conocimiento del puesto.	17,18,19,20	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout está caracterizado por un estado de agotamiento emocional, físico como mental, el cual surge por una exposición prolongada a factores estresantes o por afrontar de forma inadecuada el estrés. (Maslach & Leiter, 2016).	El síndrome de Burnout es medido a través del Inventario de Burnout de Maslach, el cual es el resultado de la suma de puntajes generales de tres dimensiones. <75 = NIVELES ALTOS DE BURNOUT >75, 25> = NIVELES MODERADOS DE BURNOUT >25 = NIVELES BAJOS DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	Mide los niveles de cansancio emocional por las exigencias laborales.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal. Escala Likert Nunca 0 Alguna vez al año o menos 1
			Despersonalización	Mide el nivel de distanciamiento y frialdad producto de la exposición a las exigencias.	5,10,11,15,22	Una vez al mes o menos 2 Algunas veces al mes 3
			Realización Personal	Mide los niveles de realización personal y autoeficacia.	4,7,9,12,17,18,19,21	Una vez por semana 4 Algunas veces por semana 5 Todos los días 6

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario de Bienestar Laboral

Apreciado personal de Salud del Instituto Nacional de Salud, el presente cuestionario tiene

Como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Bienestar Laboral.

Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en cada recuadro para el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo; considerando los siguientes valores:

Nunca: 1 Casi Nunca: 2, A Veces: 3, Casi Siempre: 4, Siempre: 5

“Agradezco anticipadamente su colaboración”

Servicio: Edad: Sexo.....

Factor de Logros:	1	2	3	4	5
1. Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo					
2. Se siente que es parte importante de esta organización					
3. Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la empresa					
4. Se considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado hasta este momento en la organización					
5. Tiene buena disposición para alcanzar los objetivos					
Factor de Reconocimientos:					
6. Te sientes reconocido en tu trabajo por tu o tus jefes					
7. Consideras que tus compañeros de trabajos valoran tu esfuerzo y relación con ellos					
8. Si tienes personal a tu cargo, les brindas elogios cuando hacen bien su trabajo					

9. Has recibido algún mérito por tu trabajo					
10. Recibe información de cómo desempeña su trabajo.					
Factor del Trabajo En Si:					
11. Disfrutas de tu trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de la empresa					
12. Este empleo te hace sentir seguro y estable					
13. Realizas tu trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo					
14. Te sientes con entusiasmo para dar lo mejor en tu trabajo					
15. Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas					
Factor Responsabilidad:					
16. En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades					
17. Colaboras para que tu área de trabajo cumpla sus objetivos al pie de la letra					
18. Te interesas en mantenerte actualizado en temas novedosos que te ayudan a mejorar tu trabajo					
19. Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral					
20. Se siente responsable del trabajo que realizan sus colaboradores a su cargo					
Factor Promoción:					
21. Incluye metas a ascender a otro puesto de trabajo en esta empresa					
22. La empresa le da a conocer los planes de carrera para su puesto de trabajo					
23. Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la empresa					
24. Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo					
25. Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación					

Inventario de burnout de Maslach

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Inventario de Burnout de Maslach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	22

Escala de Bienestar laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	93,3
	Excluido ^a	2	6,7
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	25

Anexo 5: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SÍNDROME DE BURNOUT	,493	50	,000	,448	50	,000
BIENESTAR LABORAL	,490	50	,000	,490	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- Nivel de significancia: 0.05
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman
- Regla de decisión:

Si la sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si la sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Anexo 6: Baremos

Inventario de burnout de Maslach

Niveles	Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
ALTO	33-132	38-54	20-30	32-48
MEDIO	20-32	19-37	10-19	16-31
BAJO	0-19	0-18	0-9	0-15

Cuestionario de Bienestar Laboral

Niveles	Bienestar Laboral Total	Bienestar por logros	Bienestar por reconocimiento	Bienestar por trabajo en sí	Bienestar por responsabilidad	Bienestar por promoción
ALTO	59-75	12-15	12-15	12-15	12-15	12-15
MEDIO	42-58	9-11	9-11	9-11	9-11	9-11
BAJO	25-41	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8

Anexo 7: Base de datos

Bienestar laboral

1	SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL B.L	F.LOGRO	F.RECOC	F. TRAB EN	F.RESPON	F.PROM
2	1	3	3	3	4	4	2	3	5		2	3	5	2	3	3	2	3	1	5	2	3	2	3	2	3	71	17	12	16	13	13
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	1	2	3	2	88	20	17	20	19	12
4	3	2	2	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	1	5	2	3	2	3	1	5	1	3	4	2	1	69	16	14	14	14	11
5	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	72	14	9	15	17	17
6	5	2	2	2	4	3	5	5	4	1	2	2	3	5	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	67	13	17	15	11	11
7	6	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	102	22	19	20	24	17
8	7	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	117	23	24	23	25	22
9	8	3	5	5	5	5	2	3	5	2	2	5	3	3	5	3	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	86	23	14	19	21	9
10	9	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	1	65	15	11	13	16	10
11	10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81	15	14	16	19	17
12	11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	82	15	15	18	18	16
13	12	2	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	83	13	11	22	24	13
14	13	3	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	86	13	12	16	23	22
15	14	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	2	97	21	15	20	21	20
16	15	3	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	86	13	12	16	23	22
17	16	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	72	14	9	15	17	17
18	17	2	2	2	4	3	5	5	4	1	2	2	3	5	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	67	13	17	15	11	11
19	18	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	102	22	19	20	24	17
20	19	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	1	65	15	11	13	16	10
21	20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	78	12	14	16	19	17
22	21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	82	15	15	18	18	16
23	22	2	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	83	13	11	22	24	13
24	23	3	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	86	13	12	16	23	22
25	24	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	72	14	9	15	17	17
26	25	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	1	2	3	2	88	20	17	20	19	12
27	26	2	2	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	1	5	2	3	2	3	1	5	1	3	4	2	1	69	16	14	14	14	11
28	27	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	72	14	9	15	17	17
29	28	2	2	2	4	3	5	5	4	1	2	2	3	5	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	67	13	17	15	11	11
30	29	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	102	22	19	20	24	17
31	30	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	1	65	15	11	13	16	10
32	31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81	15	14	16	19	17
33	32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	82	15	15	18	18	16
34	33	2	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	83	13	11	22	24	13
35	34	3	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	86	13	12	16	23	22
36	35	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	72	14	9	15	17	17
37	36	2	2	2	4	3	5	5	4	1	2	2	3	5	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	67	13	17	15	11	11
38	37	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	102	22	19	20	24	17
39	38	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	1	65	15	11	13	16	10
40	39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81	15	14	16	19	17
41	40	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	2	97	21	15	20	21	20
42	41	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	117	23	24	23	25	22
43	42	3	5	5	5	5	2	3	5	2	2	5	3	3	5	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	86	23	14	19	21	9
44	43	2	2	2	2	5	2	2	5	1	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	83	13	11	22	24	13
45	44	3	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	86	13	12	16	23	22
46	45	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	2	2	97	21	15	20	21	20
47	46	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	117	23	24	23	25	22
48	47	3	5	5	5	5	2	3	5	2	2	5	3	3	5	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	86	23	14	19	21	9
49	48	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	1	65	15	11	13	16	10
50	49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81	15	14	16	19	17
51	50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	82	15	15	18	18	16

Síndrome de burnout

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1	Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL BURNOU	AG. EMOC	DESPER	R. PERS
2	1	3	0	1	6	0	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	3	1	0	60	14	3	43
3	2	2	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	5	2	1	65	27	13	25
4	3	1	1	2	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	5	62	20	19	23
5	4	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
6	5	2	0	1	6	0	0	5	1	5	0	0	5	0	3	0	0	6	5	6	0	0	0	45	7	0	38
7	6	1	0	0	6	0	0	5	0	5	1	0	6	0	1	0	0	5	6	6	0	6	0	48	2	1	45
8	7	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	42	0	0	42
9	8	5	0	3	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	4	0	0	6	6	5	0	3	0	55	12	0	43
10	9	2	0	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	46	4	0	42
11	10	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6	49	0	7	42
12	11	1	1	1	2	2	3	1	5	0	0	5	3	1	0	6	1	3	3	3	1	2	3	47	14	16	17
13	12	1	0	1	5	0	1	5	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	6	0	5	0	46	3	0	43
14	13	3	0	1	6	0	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	3	1	0	60	14	3	43
15	14	1	1	2	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	5	62	20	19	23
16	15	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
17	16	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	42	0	0	42
18	17	5	0	3	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	4	0	0	6	6	5	0	3	0	55	12	0	43
19	18	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
20	19	2	2	3	5	2	1	4	1	2	3	2	3	3	3	4	0	4	2	5	5	5	5	66	20	16	30
21	20	1	2	1	2	0	2	0	1	3	0	2	2	0	1	3	0	1	1	2	0	3	3	30	8	8	14
22	21	5	4	5	4	2	4	5	4	5	6	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	91	36	21	34
23	22	4	2	1	4	4	1	1	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	4	1	2	3	39	15	9	15
24	23	2	3	2	3	4	0	1	2	4	2	5	2	1	2	4	3	0	1	2	3	2	1	49	18	16	15
25	24	2	0	2	1	0	2	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	48	17	11	20
26	25	5	0	3	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	4	0	0	6	6	5	0	3	0	55	12	0	43
27	26	2	0	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	46	4	0	42
28	27	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6	49	0	7	42
29	28	1	1	1	2	2	3	1	5	0	0	5	3	1	0	6	1	3	3	3	1	2	3	47	14	16	17
30	29	3	0	1	6	0	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	3	1	0	60	14	3	43
31	30	1	1	2	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	5	62	20	19	23
32	31	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
33	32	2	0	1	6	0	0	5	1	5	0	0	5	0	3	0	0	6	5	6	0	0	0	45	7	0	38
34	33	1	0	0	6	0	0	5	0	5	1	0	6	0	1	0	0	5	6	6	0	6	0	48	2	1	45
35	34	2	0	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	46	4	0	42
36	35	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6	49	0	7	42
37	36	1	1	1	2	2	3	1	5	0	0	5	3	1	0	6	1	3	3	3	1	2	3	47	14	16	17
38	37	3	0	1	6	0	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	3	1	0	60	14	3	43
39	38	1	1	2	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	5	62	20	19	23
40	39	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
41	40	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	42	0	0	42
42	41	5	0	3	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	4	0	0	6	6	5	0	3	0	55	12	0	43
43	42	2	0	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	46	4	0	42
44	43	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	6	49	0	7	42
45	44	1	1	1	2	2	3	1	5	0	0	5	3	1	0	6	1	3	3	3	1	2	3	47	14	16	17
46	45	3	0	1	6	0	1	6	2	6	1	1	6	1	1	1	2	6	6	6	3	1	0	60	14	3	43
47	46	2	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	5	2	1	65	27	13	25
48	47	1	1	2	3	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	5	62	20	19	23
49	48	2	4	5	2	4	3	2	4	2	2	0	4	0	3	4	4	5	3	1	1	3	2	60	26	12	22
50	49	2	0	1	6	0	0	5	1	5	0	0	5	0	3	0	0	6	5	6	0	0	0	45	7	0	38
51	50	2	0	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	46	4	0	42