



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de
personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES

Contreras Chumpen, Esperanza (orcid.org/0000-0001-5724-0169)

Pacherrez Arrunategui, Andy Joel (orcid.org/0000-0001-9305-0549)

ASESOR

Mg. Castro Santisteban, Martin (orcid.org/0000-0002-8882-6135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Yo, Esperanza, dedico esta tesis a la memoria de mis padres, en ofrenda a la educación, valores, enseñanzas y amor que me brindaron en vida y a la memoria de mi suegra por haberme impulsado a realizarme como profesional.

Yo Andy, dedico esta tesis a mi familia por creer en mis capacidades de crecimiento profesional y nunca dejarme solo en mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la vida y brindarnos enseñanzas y aprendizaje a diario.

A nuestros cónyuges, por la paciencia en esta etapa de desarrollo intelectual y su apoyo incondicional.

Al Mg. MARTIN CASTRO SANTISTEBAN, por enseñarnos el significado de disciplina, perseverancia, y ética para obtener grandes resultados y principalmente por su entrega constante.

Por último, a la población que hizo que este proyecto se realizara con éxito.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población | 19 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Relación entre agotamiento emocional y satisfacción | 23 |
| Tabla 2. Relación entre despersonalización y satisfacción | 24 |
| Tabla 3. Relación entre la realización personal y satisfacción | 25 |
| Tabla 4. Niveles de satisfacción | 26 |
| Tabla 5. Niveles de burnout general y por dimensiones | 27 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022. La metodología fue no experimental, transversal, correlacional. Los instrumentos fueron el Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) y la Escala de satisfacción Laboral (S20/23). La población se conformó por 150 colaboradores, de ambos sexos, de 19 a 50 años de edad que ejercen funciones de cuidado dentro de tres centros geriátricos. Los resultados evidencian que la satisfacción laboral no tiene relación significativa con el agotamiento emocional ($\rho = -.03$ $p > .05$), de igual manera, se observa ausencia de significancia al relacionarse con la despersonalización ($\rho = -.04$ $p > .05$), por otro lado, se reporta una relación negativa significativa con la realización personal ($\rho = -.26$ $p < .05$), en tanto en lo descriptivo se observa que prevalece el nivel altamente satisfecho en la satisfacción laboral, mientras que en el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal prevalece el nivel medio. Se concluyó que el agotamiento, así como la despersonalización no se relacionan con el incremento o la disminución de la satisfacción laboral, mientras que el incrementar la realización personal en los colaboradores permite disminuir la satisfacción laboral.

Palabras clave: burnout, satisfacción laboral, adultos mayores.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in caregivers of older adults in geriatric centers in Lima, 2022. The methodology was non-experimental, cross-sectional, correlational. The instruments were the Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) and the Job Satisfaction Scale (S20/23). The population was made up of 150 employees, of both sexes, from 19 to 50 years of age who perform care functions within three geriatric centers. The results show that job satisfaction is not significantly related to emotional exhaustion ($\rho = -.03$ $p > .05$), in the same way, an absence of significance is observed when it is related to depersonalization ($\rho = -.04$ $p > .05$), on the other hand, a significant negative relationship with personal fulfillment is reported ($\rho = -.26$ $p < .05$), while in the descriptive aspect it is observed that the highly satisfied level prevails in job satisfaction, while in emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment prevails the medium level. It was concluded that exhaustion, as well as depersonalization, are not related to the increase or decrease in job satisfaction, while increasing personal fulfillment in collaborators allows reducing job satisfaction.

Keywords: burnout, job satisfaction, older adults.

I. INTRODUCCIÓN

La evidencia internacional registra que el Síndrome de Burnout altera la personalidad y la salud mental de los trabajadores en un 10% de forma leve, y de 2% a 5% de forma grave, que afecta al desempeño laboral (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021). Asimismo, un 45% evidenció un bajo desempeño laboral, mientras tanto un 65% evidencio insatisfacción en su área laboral. A través de los resultados obtenidos se evidencian que las organizaciones no generan importancia a una buena cultura laboral, a la identidad de la organización, de esta manera, la se evidencia una falta de capacitaciones actualizadas sobre temas de manejo de resolución de conflictos en las organización e instituciones que albergan a los diferentes trabajadores que se encuentran en dichas instituciones (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

A nivel nacional, los estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout evidencian como resultado un cuadro que de un 12% a un 14% lo presenta de manera leve, asimismo, en otros estudios se revelan casos graves, con un valor de 57%. Es por ello, la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud, ya que, ha registrado el 12% y 26%, el cual evidencia que este síndrome se registra más en personal asistencial de los nosocomios, porque dichos individuos de la salud interactúan de manera permanente con pacientes que padecen de enfermedades de comorbilidad y agravan su salud en cualquier momento, por tanto, la problemática ha desarrollado pasivamente un estrés laboral, afectando principalmente a las personas que trabajan en el área de la salud (Ministerio de Salud [Minsa], 2020).

En la ciudad de Lima metropolitana, se evidenció que no hay referencias estadísticas del Síndrome de Burnout en años posteriores a los actuales, sin embargo, una investigación del Ministerio de Salud (MINSA), manifestó un 52.2% del personal de salud ha desarrollado estrés moderado y severo, en los dos últimos años, provocado de manera principal por la coyuntura actual y afectando de manera preocupante dicho sector (Instituto Nacional de Salud Mental [INSM], 2021).

A nivel local, referente a los centros geriátricos de interés, el registro no documentado del área de psicología evidencia que los colaboradores presentan en más del 50% un estado de cansancio emocional, el cual se demuestra a través de un desempeño sin energía, de igual manera se destaca que en promedio el 30% del talento humano expresa estar insatisfecho con el medio laboral, principalmente por la falta de descanso y la jornada que deben cumplir.

De esta manera se destaca como en el Perú, no se encuentran estudios de investigación sobre satisfacción laboral en cuidadores de adultos mayores, en el ministerio de salud no se han registrado en los últimos años o por lo menos estudios que tengan alguna similitud con las variables de estudio. Por ello, se describe una problemática referida a estudios en hospitales públicos en población general, como la investigación realizada en enfermeras que laboran dentro del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), el cual, demostró que el 71% presentaba una insatisfacción laboral media, otro 20% se encontraba insatisfechas (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017).

Por lo tanto, a partir de la realidad problemática se formula ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022?, de tal manera que se contribuye con nuevas alternativas que contribuyan a la atención psicológica y a la satisfacción laboral de los cuidadores de las personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima metropolitana, de igual forma, se busca que los resultados permitan desarrollar en los cuidadores prácticas laborales funcionales, dentro de las instituciones de interés.

En el nivel teórico el estudio permite contribuir con información sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en cuidadores de las personas adultas mayores, esto se debe a los escasos estudios existentes tanto a nivel nacional e internacional; por ello, se resalta la importancia de los resultados, ya que permitirán llenar este vacío del conocimiento en la población de trabajadores. Asimismo, como relevancia práctica, estos resultados permitirán a las instituciones como las casas de reposo, centros geriátricos y gerontológicos, implementar programas que

fortalezcan el escenario ofrecido al adulto mayor y a los trabajadores como el recurso más importante en el desarrollo organizacional.

Desde la perspectiva social, los resultados permitirán generar información para otros investigadores, para las instituciones que brindan atención a los usuarios de adultos mayores y para el desarrollo de una cultura preventiva a corto y largo plazo, además que, se podrá contribuir a la reducción de la ansiedad y el estrés, producida por el síndrome de burnout sobre el cuidador, generada por la reiterada asistencia en los años consecutivos que realiza esta tarea o por la presión de los familiares originada por el desconocimiento de la asistencia integral o la equivalencia de tiempo del proceso dirigido al adulto mayor.

El aporte metodológico, se precisa en la validación del cuestionario de (S20/23) satisfacción laboral, que permite obtener resultados validos de la variable de interés.

En consecuencia, se establece como objetivo general, determinar la relación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022. En los objetivos específicos: determinar la relación entre el agotamiento y la satisfacción laboral, asimismo, determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral, seguidamente determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, por otro lado, identificar el nivel del síndrome de burnout, por último, identificar el nivel de la satisfacción laboral.

Cómo hipótesis general se plantea: existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Salgado y Lería (2020), evaluaron la asociación del Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral en funcionarios de la salud pública chilena. La evaluación se realizó a 169 colaboradores de la salud. Para ello, se utilizó la estrategia asociativa comparativa, transversal. En el resultado se encontró que el Burnout no se correlaciona con la escala de Satisfacción laboral se usó la escala (S20/23). No obstante, se encontró que el factor de motivación intrínseca se relaciona negativamente con el cansancio emocional (.43) y la despersonalización (-.14), aunque se relacionó de manera positiva con la realización personal (.28). Se concluye que este estudio refleja que existen dimensiones que se relacionan entre ambos instrumentos.

Leskovic et al. (2020) realizaron un estudio con la finalidad de relacionar el síndrome de burnout con la satisfacción dentro del entorno laboral en un grupo de profesional del área del cuidado a personas adultas mayores. La metodología fue de diseño no experimental correlacional, asimismo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra fue de 781 profesionales de la salud de ambos sexos con una edad promedio de 40 años, que trabajan dentro de residencias de cuidados de ancianos en Eslovenia. Los resultados obtenidos indican que los altos niveles de burnout en los profesionales presentan una relación significativa ($p < .05$) con la satisfacción laboral, la cual es proporcionalmente negativa. Se Concluyó que aquellos profesionales de la salud de los acilos que presentan un estado de burnout en nivel altos también caracterizan niveles bajos de satisfacción laboral, como contextualización que tendría consecuencias desfavorables dentro del proceso de desenvolvimiento laboral.

Álvarez et al., (2019) el objetivo fue analizar como el síndrome de Burnout se relaciona con la Satisfacción laboral en funcionarios de prisiones en Arica-Chile. La población está constituida por 290 participantes. Los resultados mostraron que el factor de realización personal se correlaciona de forma positiva y significativa con satisfacción intrínseca ($r = .41$, $p < .01$) y laboral ($r = .62$, $p < .01$). Por otro lado, la despersonalización se relacionó negativa y significativamente con la supervisión

($r = -.25$, $p < .01$) y la participación ($r = -.26$, $p < .01$). Por último, el agotamiento emocional se relacionó negativamente con la supervisión ($r = -.30$, $p < .01$). En síntesis, se concluyó que al igual que en otras investigaciones, el burnout se relaciona negativamente con la satisfacción laboral.

Vásquez, et al., (2018) analizan la relación entre el grado de satisfacción laboral y el burnout en profesionales del Hospital Clínico Herminda Martín-Chile. La investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional, no experimental y correlacional, fue representada por una muestra de 166 personas, el muestreo fue probabilístico. Los resultados muestran que mediante el coeficiente de Spearman encontraron que el Burnout se relaciona negativa y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral ($r = -.327$, $p < .01$) y con cada una de sus dimensiones, presentando un coeficiente entre $-.166$ y $-.286$. En síntesis, se encontró que la satisfacción laboral se relaciona negativamente con la satisfacción que pueden sentir los empleados con la empresa.

Caravaca-Sánchez et al. (2018) realizaron un estudio para correlacionar el rasgo del burnout con la satisfacción dentro el campo laboral, en profesionales de trabajo social. La metodología caracterizó un diseño no experimental de realización correlacional, y corte transversal. La muestra fue de 59 profesionales del ámbito de cuidado social, con una edad promedio de 44 años, que trabajan ejerciendo la actividad de trabajo social dentro de residencias de un centro de reclusión de España. Los resultados obtenidos refieren que la satisfacción en el campo laboral presenta una relación negativa iniciativa ($r = -.33$ $p < .05$) con el agotamiento emocional, en tanto la relación es positiva significativa ($r = .31$ $p < .05$) con la eficacia personal, y no muestra relación significativa ($p > .05$) con la despersonalización. Se concluye que el agotamiento emocional afecta negativamente a la satisfacción en el trabajo, en tanto el logro personal promueve estados de satisfacción en el medio laboral.

Pérez-Fonseca et al. (2017) analizaron el nivel de satisfacción que presentan los colaboradores de una institución de cuidado de adultos mayores. La muestra fue de 109 enfermeros, de ambos sexos, en México. Con un diseño no experimental,

de ejecución descriptiva, y enfoque cuantitativo. Se aplicó la ESL adaptada a entornos de salud. Los resultados evidencian que el 83.1% se muestra insatisfecho con el medio laboral, y solamente un 16.9% evidencia satisfacción en el entorno de trabajo. Se concluyó que en la mayoría el profesional dedicado al cuidado de pacientes muestra insatisfacción con el entorno laboral.

Morales et al. (2017) analizaron la incidencia del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A., en Quito. La investigación es tipo correlacional, de método cuantitativo, empírica e investigativa. Los resultados evidencian que existe una correlación negativa entre la satisfacción general con las dimensiones de agotamiento emocional ($r = -.467$, $p < .05$) y despersonalización ($r = -.410$, $p < .05$). No obstante, se encontró una relación directa entre la satisfacción general y la autoeficacia ($r = .302$, $p < .05$). Se concluye que existe una correlación negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con todas las dimensiones de satisfacción laboral, además, se encuentra una correlación directa entre la realización personal con las dimensiones de satisfacción laboral.

Respecto a las investigaciones nacionales, Alcántara y Arévalo (2022) realizaron una investigación con el objetivo de relacionar el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en colaboradores de un centro asistencial de Salud. La metodología comprende un enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental correlacional y de corte transversal. La muestra fue de un total de 50 colaboradores, de ambos sexos, de 30 a 55 años, que ejercen actividades de atención dentro de una clínica asistencial de Trujillo. Los resultados encontrados refieren que la satisfacción laboral presenta una relación de $\rho = -.39$ $p < .05$ con la dimensión cansancio emocional, asimismo, en la despersonalización reporta una relación $\rho = -.38$ $p < .05$, en tanto la relación es de $\rho = .26$ $p < .05$ con la realización personal. Se concluyó que los colaboradores que presentan niveles altos de burnout a la vez presentan niveles bajos de satisfacción dentro del campo laboral, en tanto la disposición de realización a nivel personal promueve la satisfacción dentro del ambiente laboral de la clínica asistencial.

Durant (2022) estudio como se relacionaba la presencia del burnout con la satisfacción en el medio laboral de profesionales del área de cuidado de emergencia. La metodología seguida es no experimental, con un ejercicio de correlación de variables y de análisis cuantitativo. La muestra delimitó 70 profesionales, con una edad promedio de 40 años, que ejercen actividades de atención en el área de emergencia de un centro de salud de Lima. Los resultados descriptivos refieren que prevalece el nivel bajo de satisfacción con el 38.6%, en tanto para burnout prevalece el nivel medio con el 40%, en la correlación se obtuvo una relación negativa significativa ($\rho = -.13$ $p < .05$) entre las variables. Se concluyó que el aumento del burnout en los profesionales del cuidado de emergencia, conlleva a una disminución de la satisfacción en su trabajo.

Ayala, et al., (2021) identificaron la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020. El estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, descriptivo-correlacional, transversal y diseño experimental. Se encontró que existe relación entre las variables de investigación, donde el Síndrome de Burnout se relacionó con la satisfacción laboral de manera positiva y significativa ($r = .211$, $p < .05$). En conclusión, la investigación comprueba que hay una asociación baja en ambas variables según los análisis y datos expuestos en el personal de salud.

Cjuro y Quispe, (2020) determinaron la relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ. La muestra se realizó con 35 colaboradores, el estudio es de diseño transversal no experimental, de enfoque cuantitativo. Como resultado se encontró una relación significativa e indirecta entre la dimensión de falta de realización personal y satisfacción laboral (-0.694 , $p < .001$). Por ello, se concluye la existencia de una relación indirecta y significativa entre ambas variables.

Flores (2018) relaciono el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao. Teniendo como objetivo el mismo propósito. En cuanto a la metodología es de tipo descriptivo, transversal y de estudio cuantitativo no experimental. La muestra estuvo conformada por 34

participantes. En los resultados se encontró que el nivel de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral se correlacionó positiva y significativamente ($r = .342$, $p < .05$). En conclusión, el nivel de significancia del estudio fue de 5%, existiendo una relación entre el Burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras.

Carlos (2018) estudia la relación del Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén-Lambayeque. Este estudio es de corte transversal y tipo cuantitativo correlacional. La población de esta investigación se conformó por 50 personas del área de enfermería. Se encontró que los resultados muestran una relación negativa y significativa entre las escalas de estudio ($r = -.397$, $p < .01$). En conclusión, se determina que existe una relación inversa y media entre la satisfacción laboral y el Burnout, en el personal de enfermería.

Arakaki (2017) realizó un estudio con la finalidad de medir el nivel de burnout en un grupo de colaboradores del área de servicios de cuidadores a personas adultas mayores. La muestra se conformó por 20 participantes, de 20 a 50 años de edad que ejercen actividades de cuidado en una clínica del adulto mayor de Lima. En un proceso descriptivo, de enfoque cuantitativo. Se aplicó el MBI para la obtención de datos. Los hallazgos encontrados indican que prevalece el nivel medio en el 55% de los colaboradores, seguido por el nivel bajo en el 35%, y de manera ultimada el nivel alto en el 10%, según edad se encontró que la mayor tendencia por presentar burnout se encuentra entre los 30 a 40 años con el 30%, seguido con el rango de 20 a 30 años con también un 30%. Se concluyó que los profesionales que ejercen actividades de cuidado en adultos mayores muestran por lo general una tendencia de burnout en el desarrollo de sus funciones.

En lo sucesivo es importante revisar las delimitaciones conceptuales de cada variable, en primera instancia el síndrome de burnout se define como el estado tensional de malestar físico y emocional, que es manifestado de manera crónica ante una desmesurada exigencia del medio laboral, la cual se percibe superior a la propia capacidad de respuesta, por tanto, concluye en el estancamiento del desenvolvimiento (Maslach et al., 1997).

Otro concepto reciente agrega que el síndrome de burnout es el cuadro biopsicosocial que represente un elevado estado de estrés, atribuido no solo a las excesivas presiones del medio, sino también a una continua exposición a escenarios de actividad laboral intensa, que ocasiona un agotamiento progresivo, con consecuencias tanto en el medio laboral como dentro del ambiente socializador (Güler et al., 2019).

De manera actual, el síndrome de burnout es definido como el estado de agotamiento emocional que tiene precedentes de cansancio mental debido a la constante actividad laboral, caracterizada por la exigencia y la frecuencia, que acarrea una progresiva pérdida de la energía física, mental, y emocional, que concluye en el cese de las actividades laborales o en su realización de manera inadecuada, como escenario que atenta contra el desarrollo de la organización, y a la vez del propio colaborador (Bayes et al., 2021).

Desde la perspectiva histórica, el síndrome de burnout es una variable que inicia su estudio sobre grupos poblacionales dedicados al servicio público de los Estados Unidos, principalmente en el ámbito de salud, donde su exploración responde a una problemática referida al ejercicio de las actividades laborales de manera inadecuada y con una actitud negativa (Maslach y Jackson, 1981), que históricamente se remonta a un promedio de 30 años, donde se estableció un proceso de estudio que planteo 3 dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, que históricamente a través de los años mantiene esta estructura en la representación del burnout, y que en la actualidad su continuo estudio permite el proceso de evaluación en diferentes áreas además del área de salud (Hernández et al., 2007).

Desde la perspectiva filosófica, el síndrome de burnout es comprendido desde el modelo eudaimónico, que hace referencia a un estado de bienestar sobre las actividades que se realizan en el proceso de desarrollo, por tanto, desde este enfoque filosófico el ser humano por naturaleza se rige por el principio de placer, el cual caracteriza las disposiciones de intereses y participación de manera entregada, en este sentido, las actividades que no resultan placenteras conlleva a

un estado de estrés, a razón de la presión que ocasiona, así como el malestar que origina, lo cual hace que el sujeto se distancie de dicha actividad, o la desempeñe en una actitud negativa, dificultando su propio desarrollo (Carlín, 2014).

Desde la perspectiva epistemológica, referida su sustento, se logra destacar que a través del tiempo su continua revisión permitió estructurar un proceso de evaluación que se logra ajustar a diversas profesiones, y no solo al ámbito de salud como inicialmente se planteó (Maslach, et al., 1996), con procesos de fiabilidad que conllevó a su traducción a otros entornos, conllevando sus implicancias a poblaciones de variedad ocupacional (Gil-Monte y Peiró, 1999), englobando su estudio y adaptación para evaluar el burnout en Perú, Colombia, Bolivia, Venezuela, entre otros países a nivel latinoamericano con evidencias de validez y confiabilidad viables para su uso (Hederich-Martinez y Caballero Domínguez, 2016; Pando, et al., 2015; Fernández et al., 2015).

Asimismo, su dimensionalidad agrupa tres aspectos, en primera instancia el agotamiento emocional, que representa un cansancio de tipo afectivo, el cual caracteriza un estado de malestar que delimita un perfil de emociones con implicancias negativas para el propio bienestar individual, a la vez en el proceso de socialización con el medio laboral y socio-familiar (Maslach et al., 1997). De esta manera, el agotamiento emocional representa un estado afectivo caracterizado por emociones como la tristeza, la ira, el temor, la angustia, entre otras, que dificultan el adecuado desenvolvimiento del colaborador dentro de sus funciones, además de perfilar un proceso de interacción negativa sobre su ambiente, tanto con otros colaboradores, dentro del medio social, delimitado por la familia y el grupo de pares (Dishop et al., 2019).

La siguiente dimensión es la despersonalización, que representa un estado comportamental desafiante, provocador e insolente, como el conjunto de expresiones manifestadas dentro del ejercicio de las funciones, con una aparición por lo general progresiva, que se encuentra acorde al avance de las exigencias que dificultan su frecuencia (Maslach et al., 1997).

De esta forma, la despersonalización representa el adoptar un perfil laboral que no se ajusta a los estándares de actitud del puesto de trabajo, los cuales inicialmente se evidenció un adecuado ajuste, más, sin embargo, debido a las excesivas exigencias, la exposición a entornos de trabajo agobiante, y la ausencia de mecanismos para regular el estrés, se conlleva a caracterizar una actitud despersonalizada en el trabajo (Permarupan et al., 2021).

Como última dimensión se posiciona la realización personal, que representa un rasgo positivo, delimitado por la tendencia de ejercer acciones que permitan el cumplimiento de las funciones laborales, al mismo tiempo que se asumen conductas de realización en el campo profesional, que propician un estado de satisfacción sobre sí mismo, ante el logro de los objetivos (Maslach et al., 1997). De esta manera, la realización personal representa el logro de los objetivos propuestos dentro de las expectativas laborales, de tal forma que el colaborador suscita un estado de bienestar que es el resultado de la realización alcanzada, para la cual se tuvo que ejercer ciertas acciones laborales dentro del marco del alto desempeño, que consecuentemente logra exponer el éxito profesional (Ilies et al., 2018), al propiciar significado sobre el trabajo y la propia vida (Simonet y Castille, 2020).

En lo que respecta al enfoque teórico se considera la teoría del estrés laboral, la cual estipula que dentro de todo entorno de trabajo siempre existe un nivel de presión que deben gestionar los colaboradores en conjunto con la empresa, en este escenario, la ausencia de mecanismos que regulen de manera satisfactoria los procesos de desempeño, dentro de un contexto empresarial donde no existe la asignación de tareas de manera regulada, mecanismos de descanso eficaz para el grupo humano, y a la vez falta de procesos de capacitación, suscitan que el nivel de estrés aumente de manera progresiva, convirtiéndose no solo en un estado de tensión, sino también de conducta que no cumple con los estándares laborales (Maslach et al., 1997).

Dentro de este enfoque teórico se debe considerar dos vertientes la primera que caracteriza al síndrome de burnout, denominada distrés, que representa un estado

de tensión negativa, que no logra ser gestionada y por consiguiente afecta al correcto funcionamiento del individuo dentro del entorno laboral, al caracterizar estados emocionales de agotamiento, que son acompañados por un funcionamiento físico aletargado, y un estado cognitivo distorsionado debido a la excesiva presión del ambiente, que en general dificulta la realización de las tareas, por otro lado, la segunda vertiente es representada por el euestrés, que hace referencia a un proceso de estrés positivo, como tal delimita un proceso donde el sujeto es capaz de gestionar la presión del medio a través del uso de los recursos personales, y de los medios externos, de tal forma que se propicia un escenario de regulación personal, a la vez el control sobre el medio laboral, lo cual asegura la adaptación satisfactoria al medio laboral (Verduzco y Hernández, 2018; Brosschot et al., 2018).

En sucesivo, la siguiente variable se delimita como la satisfacción laboral, es definida como el grado de complacencia que presenta el colaborador sobre las relaciones de tipo socio-laborales, asimismo, las prestaciones, y en general los beneficios que recibe de la empresa, en proporción al trabajo que ejerce dentro del medio laboral, de tal forma, que suscita bienestar con el puesto de trabajo (Meliá y Peiró, 1989).

De esta forma, la satisfacción laboral representa un atributo que favorece a un mejor performance de los colaboradores dentro del campo profesional, debido que el talento humano de manera recíproca al sentirse satisfecho ante lo recibido por la organización, ejerce acciones de contribución, que representa no sólo el cumplimiento a cabalidad de las funciones, sino que también delimita las conductas de valor agregado, que, a pesar de no estar dentro de las funciones laborales, son ejercidas de manera intencionada a favor del desarrollo del ente institucional (Lupano y Waisman, 2018; Rinny et al., 2020).

Por consiguiente, la satisfacción con el puesto de trabajo es el estado de bienestar a consecuencia de la percepción de un entorno laboral favorable, tanto en aspectos físicos, como en aspectos intangibles y relacionales, que desde la perspectiva del colaborador son positivos, y contribuyen al propio progreso del colaborador, que

por lo cual se muestra satisfecho y dispuesto a mantenerse perenne en la empresa (Vuong et al., 2021; Zakaria et al., 2019).

Desde la perspectiva histórica, la satisfacción laboral como variable, tiene un estudio que parte de la teoría bifactorial, propuesta por Herzberg (1959), en un grupo de colaboradores operarios de los estados unidos, acorde a esta perspectiva existen dos factores, los factores los intrínsecos, y los extrínsecos, en cuanto a los primeros caracteriza a la satisfacción desde una perspectiva donde la estimulación proviene del interior, en cuanto a disposiciones de interés, realización profesional, y deseos de superación, que promueven un estado de bienestar sobre el trabajo que se está realizando, en tanto, los factores externos, que sería el segundo grupo, comprenden los estimulantes, provenientes del entorno laboral, como las recompensas salariales, los beneficios que otorga la organización, y todo aporte percibido como estimulante por parte del talento humano, como perspectiva historia que explica como sucedió el proceso de estudio de la variable.

En cuanto a la perspectiva filosófica, corresponde, a la teoría de la naturaleza del placer, la cual establece que el ser humano basándose en las actividades de placer genera un mayor desempeño, ello en resultado al nivel de satisfacción que se suscita en el proceso de desarrollo de las actividades, por tanto, mientras más placentera sea la actividad o en cuanto a los resultados que se obtienen comprende mayores niveles de placer, su realización se repetirá de manera consecutiva, al resultar en consecuencias satisfactorias para el sujeto, a partir de ello, se comprende una satisfacción a partir de cubrir necesidades internas, referidas a las propias creencias de placer, así como al cubrir las necesidades externas, referidas a lo planteado por el mundo externo como satisfactorio (Bravo, 1972).

Epistemológicamente la satisfacción laboral se comprendía como un proceso que estaba vinculado únicamente a la remuneración monetaria que recibía el colaborador, posteriormente se pauto, que este proceso de complacencia con el trabajo epistemológico también subyace en procesos internos del sujeto, referidos a motivantes propios en relación a la vocación profesional, asimismo los deseos de realización no solo profesional, sino que también personal, además de procesos

que complementan el propio estado de satisfacción con la vida, lo cual hace que dentro del medio laboral se genere un alto desempeño por la propia satisfacción con el trabajo, a ello, el proceso epistemológico pauta que no solo lo monetario genera satisfacción, también los factores intrínsecos descritos, y además los estímulos externos no necesariamente económicos, pero si relacionados con el reforzamiento social, el reconocimiento, entre otros procesos que son percibidos como significativos por el colaborador (Rubio, 1997; Muñoz, 2002; Portilla, 2020).

A continuación, se hace importante describir las dimensiones que estructuran a la satisfacción laboral, como la satisfacción con la supervisión, delimitada como la proximidad que tienen los superiores con los colaboradores en relación a la inspección sobre el trabajo, que permite contribuir a una mejoría en el desempeño de las funciones, al mismo tiempo que se aporta a mejorar la calidad laboral del colaborador supervisado (Meliá y Peiró, 1989).

Por consiguiente, la satisfacción sobre la supervisión hace referencia a un proceso de agrado sobre la conducta de inspeccionar el trabajo que se está realizando, con un sentido constructivo, más no destructivo, debido que esto último suscitaría un grado de malestar en el colaborador, al no percibir que se contribuye con su actividad profesional para una continua mejora (Vásquez et al., 2019).

En segunda instancia se tiene a la dimensión Satisfacción con el ambiente físico, que refiere todo el ambiente tangible para el colaborador, que contribuye de manera significativa a la correcta realización de las funciones que requieran de la estructura de la organización, de los materiales, y del inmobiliario en general, que además genera un grado de confort dentro de la organización para la realización de las tareas (Meliá y Peiró, 1989).

De esta forma, el mostrar satisfacción con el ambiente físico representa estar de acuerdo con las disposiciones en infraestructura, materiales y en general sobre los recursos tangibles que proporciona la organización para la funcional ejecución de las tareas, al facilitar su desarrollo, a la vez que permite favorecer al confort propio (Rivera-Rojas et al., 2021).

Para la tercera dimensión se posiciona la Satisfacción con las prestaciones percibidas, hace referencia a la complacencia por aquello que se recibe de la empresa, en cuanto a la remuneración económica, los beneficios previamente acordados, el cumplimiento de oportunidades y en general las aportaciones de la empresa al empleado, como atributo que frecuentemente es el principal para ejercer las acciones laborales (Meliá y Peiró, 1989).

Es así, que las prestaciones recibidas por lo general es el principal motivante para la participación del colaborador dentro de la organización, ya que representa las contribuciones significativas ante el desempeño laboral, de tal forma que es un eje motivante importante, por tanto, su presencia acorde a lo esperado por el talento humano conlleva a la presencia de elevados niveles de satisfacción (Torres-Flórez, 2019).

Asimismo, la cuarta dimensión es la satisfacción intrínseca en el trabajo, que conceptualmente representa el nivel de agrado ante las oportunidades de destacar dentro del medio laboral, así como la satisfacción por la propia realización de las funciones dentro del puesto de trabajo, y la posibilidad de plantear actividades acordes a los objetivos y metas que persigue la organización, lo cual hace que la satisfacción provenga del propio colaborador, a partir de su percepción y evaluación dentro del medio donde ejerce sus actividades laborales (Meliá y Peiró, 1989).

En quinto lugar, se ubica la satisfacción con la participación, la cual refiere el grado de complacencia ante las posibilidades de toma de decisiones dentro de la organización, donde cada colaborador tiene un nivel de autonomía en la realización de sus funciones, a la vez que cuenta con la cooperación del talento humano de manera conjunta, en la realización de actividades en común, así como en el proceso de cooperación para la ejecución de tareas, donde cada participante asume un cierto grado de responsabilidad en sus decisiones las cuales son ejecutadas (Meliá y Peiró, 1989).

En sucesivo, la teoría que sustenta la variable es el enfoque del desarrollo organizacional, el cual estipula que las empresas de alta competitividad se orientan a una implementación continua en infraestructura y talento humano competente, con la finalidad de contribuir al progreso continuo de la empresa acorde a los estándares del mercado donde se desempeña, por consiguiente, la teoría en mención pauta que toda organización debe mantenerse en continuo dinamismo, para responder a las necesidades del medio competitivo, al mismo tiempo que satisface las necesidades de sus miembros en cuanto a prestaciones e infraestructura, que claramente genera factibilidad en la ejecución de las actividades laborales (Friedlander y Brown, 1974).

En esta perspectiva, el enfoque teórico se mantiene como un modelo perenne en las organizaciones, ello a razón de su impacto favorable en el posicionamiento de la organización, además de su aporte al grupo humano, el cual también se presenta beneficiado, debido que por un lado facilita la realización de la tarea, y por otro, aporta al ámbito de capacitación continua, debido que al progresar la organización en el desarrollo de infraestructura y recursos en general, permite al colaborador un aprendizaje basado en la propia experiencia, por tanto, supone un modelo teórico altamente referencial. En consiguiente tiene connotaciones importantes en áreas como la satisfacción, el compromiso, la fidelidad y la motivación del talento humano (Suárez et al., 2020).

Por otro lado, también se tiene en cuenta la teoría de la insatisfacción laboral planteada por Herzberg (1996) que estipula, como existen factores externos, caracterizado por los estímulos externos, lo cual afecta también al nivel de satisfacción del talento humano hacía el medio laboral, de esta forma se considera aspectos que contribuyen a disminuir este estado de impacto negativo en la empresa, como el salario monetarios, los beneficios, los procesos de compensaciones, las condiciones físicas establecidas, el clima laboral, entre otros, que generan inconformidad y afecta al colaborador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) busca incrementar el conocimiento científico, a través de procesos sistemáticos que permiten el estudio de un fenómeno para una posterior utilidad práctica de los resultados.

La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, correlacional, de esta manera no ejerce acciones de manipulación y/o control de las variables, por consiguiente, su realización es no intrusiva, con una realización que se ejerce en un solo periodo de investigación, con el interés de relacionar variables para posteriormente tomar decisiones a partir de los resultados, que brindan soporte para un abordaje efectivo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Es una expresión conductual del estrés laboral, el cual se caracteriza por la fatiga emocional, despersonalización a la hora del trato con los pacientes o clientes y la pocas ganas de lograr sus objetivos como su realización personal a nivel profesional (Maslach & Jackson, 1981).

Definición Operacional

El síndrome de Burnout se midió mediante las puntuaciones del instrumento creado por Maslach & Jackson (1981) denominado Inventario de Maslach Burnout conformado por tres dimensiones, el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, utilizando la adaptación peruana de Oyola (2021) que mantuvo la estructura original.

Indicadores

Agotamiento, cansancio, fatiga, desgaste, frustración, estrés, infravaloración, euforia, apatía, pérdida de eficacia, falta de realización, escasa energía, deficiente motivación.

Escala de medición

La escala es tipo Likert y el nivel de medición es ordinal.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual

Conjunto de factores motivacionales y temporales a los cuales están expuestos los trabajadores en la organización que hacen que se sientan satisfechos con su participación en la empresa (Meliá y Peiró, 1989).

Definición Operacional

La satisfacción laboral se midió mediante las puntuaciones del instrumento creado por Meliá y Peiró (1989) denominado Escala de Satisfacción Laboral, que presenta cinco dimensiones, la satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente laboral, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca en el trabajo y satisfacción con la participación agotamiento emocional, utilizando la adaptación peruana de Luengo et al. (2016) que mantuvo la estructura original.

Indicadores supervisión, ecuanimidad, orientación, condiciones físicas, climatización, salario, promociones, refuerzos, satisfacción de actividades, oportunidad de destacar, posibilidad para lograr la meta, autonomía en la tarea, cooperación de grupo, participación en las decisiones.

Escala de medición

La escala es tipo Likert y el nivel de medición es ordinal.

3.3. Población

La población se conformó por 150 cuidadores de personas adultas mayores que laboran en 3 casas de reposo en Lima Metropolitana. La población puede ser vista como el total de casos que existe en un grupo determinado del cual el investigador tiene acceso, de tal forma conforma el universo de interés para el proceso de investigación (Arias-Gómez et al., 2016).

Se determinó criterios de inclusión:

- Residan en Lima Metropolitana
- Edades de 19 a 50 años
- Ser cuidador formal perteneciente a una casa de reposo.
- Tiempo mínimo de desempeño en la empresa 6 meses.

Criterios de exclusión:

- No desear participar voluntariamente
- Personas que no cuiden a personas adultas mayores (Informales y voluntarios) - Trabajadores que se encuentren en licencia o de vacaciones.
- Aquellos que no culminen los cuestionarios.

Como se trabajó con la población no se utilizó procedimientos para la obtención del tamaño de muestra, de la misma manera no se utilizó técnicas de muestreo probabilística o no probabilística, ya que el proceso de muestreo fue censal, al utilizar a todo el grupo poblacional (Sánchez et al., 2018).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la encuesta que es una técnica muy usada, esta cuenta con el cuestionario, el cual es su instrumento de recolección de datos. Este instrumento es un formato con preguntas que permite la recolección de información. Así mismo, su modalidad fue auto administrada, debido a que no se realizó ninguna

intervención de un evaluador que guíe la administración del cuestionario (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

Instrumentos

Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)

Creado originalmente por Maslach y Jackson (1981) en una muestra de 300 colaboradores de diferentes áreas de servicios del ámbito de salud pública, el instrumento original cuenta con 22 ítems, en una dimensionalidad de tres aspectos, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, tienen como objetivo la medición del burnout o el síndrome del trabajador quemado, cuenta con una escala de tipo likert con un total de 7 opciones, con un proceso individual o colectivo de aplicación, y un tiempo de respuesta de 20 minutos.

La adaptación que se utilizó para la investigación corresponde al estudio realizado por Oyola (2021) en 184 profesionales de salud de Lima, el cual cuenta con una validez por contenido mediante el criterio de jueces con un resultado V de Aiken $>.80$, asimismo una validez basada en la estructura interna por el análisis factorial exploratorio, con un $\alpha=.94$, así como una estructura factorial de 3 dimensiones que agrupan una varianza acumulada del 50.57%, y saturaciones $>.40$, la cual conserva la estructura original asimismo, la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente alfa, con valores de $.72$ a $.89$. Para la investigación se aplicó el instrumento a una muestra piloto, obteniéndose la confiabilidad por alfa $>.70$.

Escala de satisfacción Laboral

Creado por Meliá et al. (1986) en España, tiene como objetivo medir la eficacia y la eficiencia de la satisfacción de las empresas con un total de 82 ítems y 6 dimensiones, fue reducida posteriormente a 23 ítems por Meliá y Peiró (1989), con una aplicación grupal o de forma individual, de escala likert de respuesta, y un tiempo promedio de 15 minutos para el desarrollo, en lo que respecta a la validez,

se utilizó el AFE obteniéndose una varianza acumulada del 84.64%, con una confiabilidad de .76 a .89 según el coeficiente alfa.

En cuando a la adaptación utilizada, corresponde al estudio de Luengo et al. (2016) para una muestra de cuidadores del área de salud, realizaron el AFE con una varianza acumulada entre factores del 64.225 y cargas superiores a .30, obteniendo una fiabilidad de .929 en la escala total, y una fiabilidad de .926, .865, .787 y .765 respectivamente según el coeficiente alfa. Para la investigación se aplicó el instrumento a una muestra piloto, obteniéndose la confiabilidad por alfa >.70.

3.5. Procedimientos

Se procedió primero a la gestión del permiso correspondiente para el acceso a los centros geriátricos de Lima, para lo cual se extendió una carta de presentación, además de generar la explicación de los procesos a seguir en cuestión de beneficio, anonimato de las respuestas, la confidencialidad y la libertad de decisión.

Posterior a la aceptación, se envió un link correspondiente a la plataforma de google formularios para que se socialice con el grupo de estudio, donde se presentó el consentimiento informado, el cual explicó el objetivo del estudio, la libre decisión de participación, la confidencialidad de los datos, y el anonimato de las respuestas, además de resaltar el beneficio del estudio, posteriormente se presentó los instrumentos, los cuales inicialmente solicitaban información sociodemográfica de interés para el proceso de cumplimiento de los criterios de selección, luego de ello se presentó los instrumentos a ser respondidos. Finalmente, se presentó el agradecimiento por la participación al culminar el proceso de respuesta. Se prosiguió con el vaciado de los datos a una base para el análisis correspondiente a los objetivos de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó en la plataforma IBM SPSS 25, para lo cual se utilizó dos métodos, el primero corresponde al análisis descriptivo, donde se reportó los niveles para la dimensionalidad y las variables, con un reporte de frecuencias y porcentajes, que permitieron la caracterización de la muestra de estudio. A continuación, se utilizó la técnica inferencial, que comprendió el uso inicial de la prueba Kolmogorov Smirnov, que determinó el uso del coeficiente Rho de Spearman, acorde a una distribución no paramétrica de datos ($p < .05$), para el reporte de las correlaciones según variables y dimensiones. Con una presentación de resultados en tablas acorde a la norma APA 7ma ed.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló en cumplimiento de los cuatro principios de la investigación con seres humanos, en primer lugar, la beneficencia, que responde al proceso de generar un beneficio a la población del estudio, debido a su participación y uso de datos, lo cual se asume en la investigación en el planteamiento de las recomendaciones, el segundo principio es la no maleficencia, que caracteriza no actuar en contra de la salud del grupo poblacional, por tanto, los evaluadores asumieron una postura no transgresora con los participantes, donde prevalece el bienestar del ser humano sobre los intereses del estudio, el tercer principio es la autonomía, la cual se asumió mediante el consentimiento informado, que manifiesta la libertad de decisión en la participación del estudio, y el último principio representa la justicia, que acaece en la postura de cumplir con las leyes y normas que tipifica el medio de estudio, por tanto se asume el cumplimiento de la normatividad institucional de los centros de recolección de datos, así como las leyes que establece la cultura como parte de una sociedad justa (CONCYTEC, 2019).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral

| | | | Agotamiento emocional | Satisfacción |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Agotamiento emocional | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,03 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,100 |
| | | N | 150 | 150 |
| | Satisfacción | Coefficiente de correlación | -,03 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,100 | . |
| | | N | 150 | 150 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la tabla 1 se observa que el agotamiento emocional tiene una relación negativa no significativa ($\rho = -.03$) con la satisfacción laboral. Lo que significa que, a mayor agotamiento emocional, habrá menor satisfacción en los trabajadores. Por lo cual no se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 2

Relación entre despersonalización y satisfacción laboral

| | | | Despersona lización | Satisfa cción |
|--------|------------|----------------------------|------------------------|------------------|
| Rho de | Desperso | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,04 |
| Spea | nalización | Sig. (bilateral) | . | ,090 |
| man | | N | 150 | 150 |
| | Satisfa | Coeficiente de correlación | -,0 | 1,000 |
| | cción | Sig. (bilateral) | ,090 | . |
| | | N | 150 | 150 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la tabla 2 se observa que la despersonalización tiene una relación negativa no significativa ($\rho = -.04$) con la satisfacción laboral. Por lo cual no se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 3

Relación entre la realización personal y satisfacción laboral

| | | | Realización personal | Satisfacción |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,260 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,020 |
| | | N | 150 | 150 |
| | Satisfacción | Coeficiente de correlación | -,260 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,020 | . |
| | | N | 150 | 150 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la tabla 3 se observa que la realización personal tiene una relación negativa significativa ($\rho = -.26$ $p < .05$) con la satisfacción laboral. Por lo cual se acepta la hipótesis específica de investigación.

Tabla 4

Niveles de satisfacción laboral

| Niveles | f | % |
|--------------|-----|-------|
| Insatisfecho | 12 | 8.0 |
| Indiferente | 14 | 9.3 |
| Satisfecho | 124 | 82.7 |
| Total | 150 | 100.0 |

En la tabla 4 los datos evidencian que el mayor porcentaje de cuidadores reporta estar satisfecho (82.7%), seguido de un grupo que está indiferente (9.3%), y por último insatisfechos (8%).

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout

| <i>Variables</i> | F | % |
|------------------------------|------------|--------------|
| Agotamiento emocional | | |
| Bajo | 37 | 24.7 |
| Medio | 92 | 61.3 |
| Alto | 21 | 14.0 |
| Despersonalización | | |
| Bajo | 43 | 28.7 |
| Medio | 89 | 59.3 |
| Alto | 18 | 12.0 |
| Realización personal | | |
| Bajo | 64 | 42.7 |
| Medio | 66 | 44.0 |
| Alto | 20 | 13.3 |
| Total | 150 | 100.0 |

En la tabla 5 se observa los niveles según las dimensiones donde prevalece el nivel medio: En agotamiento emocional (61.3%), en despersonalización (59.3%), y en realización personal (44%).

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima. De esta manera, se obtuvo una relación negativa inversa no significativa entre la dimensión agotamiento emocional con la satisfacción laboral ($\rho = -.03$ $p < .05$). Estos resultados coinciden con los obtenidos por Salgado y Lería (2020) en colaboradores de un área de Salud de Chile, donde encontraron una relación no significativa ($p > .05$) entre el burnout y la satisfacción laboral. En otro sentido, los resultados son distintos a los encontrados por Leskovic et al. (2020) donde el agotamiento emocional tuvo una relación significativa ($p < .05$) con la satisfacción laboral en profesionales de la salud de Eslovenia. En esta misma dirección, Álvarez et al., (2019) obtuvo una correlación significativa ($p < .05$) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en funcionarios de centros penitenciarios de Chile.

Estos resultados son discrepantes, porque pueden deberse a factores sociodemográficos, estructurales y económicos; principalmente en Chile y Eslovenia, donde la realidad de la salud y de los profesionales que la ejercen son distintas. Estos países, tienen diferencias respecto a las políticas de salud y a los avances tecnológicos, comparados con las instituciones y realidad peruana. Hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral está asociado a la organización del trabajo, a los turnos, ambiente agradable, conciliación laboral y familiar, así como a las políticas socio laborales que benefician al colaborador (García – Morán y Gill Lacruz, 2016) En consecuencia, los hallazgos hacen mención que el incremento el cansancio emocional, produce un estado afectivo lábil, donde el colaborador esta fatigado, tensionado y con desgaste general (Maslach & Jackson, 1981). Esto puede ser una consecuencia de la ausencia de la satisfacción laboral, que tiene que ver con las condiciones del medio laboral que caracteriza a cada organización donde el colaborador desempeña las funciones (Meliá y Peiró 1989).

De esta manera, la teoría del agotamiento emocional señala que este rasgo caracteriza un estado de cansancio a nivel afectivo, con implicancias desfavorables

en el desempeño que se ejerza sobre el entorno, ello al evidenciar una disminución de la energía, acompañado por sentimientos lábiles y de desgaste físico, que afecta al estado de salud de la persona, así como a la capacidad de respuesta sobre el medio laboral (Maslach et al., 1997).

Al analizar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral, se encontró una relación negativa ($\rho = -.04$) pero no significativa ($p > .05$) entre las variables de estudio, por lo cual se rechazó la hipótesis que indica que existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Estos hallazgos concuerdan con el estudio de Caravaca-Sánchez et al. (2018) en profesionales de cuidado social de adultos mayores, evidenciándose que la satisfacción laboral no muestra relación significativa ($p > .05$) con la despersonalización. Así también, los resultados discrepan con lo obtenido por otros estudios, como el de Salgado y Lería (2020) en funcionarios de la salud pública de Chile, quienes encontraron una relación negativa significativa ($r = -.14$ $p < .05$) entre la despersonalización y la satisfacción laboral. De igual manera discrepa con los resultados de Álvarez et al., (2019) en funcionarios de prisiones en Arica (Chile), donde encontró que la despersonalización se relacionó negativamente y de forma significativa con la supervisión ($r = -.25$, $p < .01$)

Lo obtenido se explica desde el postulado de las diferencias sociodemográficas que prevalecen entre las poblaciones de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Al comparar los hallazgos en cuidadores de personas adultas del contexto de Lima Perú, se discrepa con los resultados de los funcionarios de la salud y trabajadores de seguridad penitenciaria de Chile. Esto permite comprender que las actitudes negativas hacia el medio donde se desarrollan las actividades laborales, producen en los colaboradores, un estado de irritabilidad, hostilidad y un proceder de continua discordia sobre el medio (Maslach & Jackson, 1981). Sin embargo, esto no se relaciona con la condición de satisfacción y/o insatisfacción, cuando se produce dentro del contexto de trabajo (Meliá y Peiró 1989). Por lo cual la presencia y/o ausencia de una variable no se relaciona necesariamente con la ausencia y/o presencia de la otra.

Desde la teoría, la despersonalización caracteriza un perfil actitudinal negativo dentro del medio laboral, debido que delimita una postura hostil, de desinterés y de oposición frente al medio donde se cumple las funciones laborales, de tal forma que el colaborador que presente este atributo no logra mantener relaciones laborales funcionales, a la vez que dificulta el desempeño en los procesos de servicio e interacción con el cliente (Maslach et al., 1997).

En el tercer objetivo específico, al relacionar la realización personal y la satisfacción laboral, se encontró una relación negativa ($\rho = -.26$) y significativa ($p < .05$) entre las variables, por tanto, se acepta la hipótesis de investigación. La evidencia encontrada discrepa con los resultados obtenidos por Alcántara y Arévalo (2022) en colaboradores de un centro asistencial de Trujillo, donde mostraron que la satisfacción en el trabajo tiene una relación directa significativa ($\rho = .26$ $p < .05$) con la realización personal. De igual manera Salgado y Lería (2020) en funcionarios de la Salud de Chile, reporto que la satisfacción laboral tiene una relación positiva significativa ($r = .28$ $p < .05$) con la realización personal. Discrepando con los resultados encontrados.

Resultados distintos se atribuyen a las diferencias poblacionales dentro de cada escenario de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), en cuanto al estudio, se realizó en cuidadores de personas adultas de Lima, mientras que dentro de los estudios se encontró con profesionales dentro de una clínica de Salud de Trujillo, Perú, y en funcionarios de salud de Chile, lo cual conlleva que los resultados reportados sean distintos y respondan al escenario de estudio. Teóricamente los resultados demuestran que el aumento del sentido y condición de la realización personal del colaborador (Maslach & Jackson, 1981), se genera en relación a la disminución de la satisfacción laboral, comprendida como un entorno de trabajo favorable, donde se desempeñan las funciones de forma satisfactoria ante la presencia de recursos y se brinda procesos que favorecen al continuo desarrollo de las competencias profesionales (Meliá y Peiró 1989).

De esta manera, la realización personal caracteriza la tendencia por generar un desarrollo continuo dentro del medio laboral, donde se cumple de manera

satisfactoria las funciones, a la vez que se logra alcanzar los objetivos socio laborales planteados, en consecuencia, posiciona al colaborador como un recurso humano deseable dentro de la organización, y por tanto con mayores probabilidades de crecimiento (Maslach et al., 1997).

A continuación, se identificó el nivel de la satisfacción laboral, encontrándose que predomina el nivel altamente satisfecho con el 50.7% de los colaboradores que representan 76 cuidadores de adultos mayores de centros geriátricos del contexto de Lima. Estos resultados discrepan con los obtenidos por otros estudios, tal es el caso de Pérez-Fonseca et al. (2017) en profesionales del cuidado de adultos mayores de México, donde prevalece el nivel insatisfecho en el 83.1% de los participantes, de la misma manera en el estudio de Durant (2022) en profesionales del área de emergencia obtuvo que prevalece un nivel bajo de satisfacción laboral en el 38.6% de los colaboradores.

Evidencia que se atribuye a la caracterización de cada contexto de trabajo, según la percepción que tienen los colaboradores sobre las prestaciones que brinda la organización, así como los recursos, lo cual hace que se sienta menos o más satisfechos, explicándose las diferencias según cada entorno laboral. Lo obtenido, teóricamente refiere que los colaboradores se sienten satisfechos con el entorno donde ejerce sus actividades, demostrando un grado de complacencia por aquello que reciben de la organización en el cumplimiento de sus funciones, a la vez por las relaciones que se establecen con los demás miembros del trabajo, contribuyendo al desarrollo de la propia la organización (Meliá y Peiró 1989).

En el último objetivo se identificó el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout, obteniéndose que prevalece el nivel medio para el agotamiento emocional, la despersonalización, y también para la realización personal, dejando en evidencia la presencia de un estado de agotamiento en el trabajo que genera una actitud negativa y de ausencia de interés por la realización. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por otros estudios, como es la investigación de Arakaki (2017) en cuidadores de personas adultas de la Ciudad de Lima, se obtuvo que prevalece el nivel medio con el 55% de los colaboradores que indican esta

percepción de burnout, avalando que los profesionales cuidadores de adultos mayores caracterizan un estado de estrés tensional en el trabajo.

Lo obtenido se explica desde la perspectiva de presión que experimentan los cuidadores de adultos mayores, al encontrarse continuamente en estado de atención a las necesidades básicas, así como de salud, debido que las personas en las últimas etapas del ciclo vital se encuentran en un estado por lo general deficitario de salud, por tanto, requieren de un mayor cuidado, que afectaría a los cuidadores. Teóricamente los resultados refieren que los cuidadores de personas geriátricas suelen mostrar moderadamente un estado de cansancio a nivel emocional por las labores que se ejerce de manera rutinaria, así como una actitud ciertamente negativa ante la actividad repetitiva, lo cual limita el deseo por la realización (Maslach & Jackson, 1981).

En tanto a las dificultades en el trayecto de la investigación se tuvo como deficiencia la falta de apoyo de otros centros geriátricos, para obtener una población más amplia. La demora en las respuestas de los autores de los instrumentos, de la autorización para el uso de los mismos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – El agotamiento emocional se relaciona de forma negativa no significativa con la satisfacción laboral. Lo cual refiere que el incremento del agotamiento emocional no se relaciona con la disminución o el aumento de la satisfacción laboral en los cuidadores de adultos mayores de los centros geriátricos de Lima.

Segunda. – La despersonalización tiene una relación negativa no significativa con la satisfacción laboral. Esto hace referencia que el incremento de una actitud negativa en el proceso de la realización de las actividades laborales no se relaciona con la presencia y/o ausencia de la satisfacción caracterizada en los cuidadores de los adultos mayores de los centros geriátricos de Lima.

Tercera. - La realización personal tiene una relación negativa significativa con la satisfacción laboral. Esto indica, que la disminución de la tendencia por realizarse dentro del ámbito profesional se relaciona con la disminución de un entorno que genera satisfacción en sus colaboradores por sus prestaciones.

Cuarta. – En la satisfacción laboral prevalece el nivel altamente satisfecho seguido por el nivel satisfecho, lo cual indican que por lo general se presenta un estado moderado de complacencia sobre el medio laboral por parte de los cuidadores de adultos mayores de los centros geriátricos de Lima.

Quinta. - Se observa que en el agotamiento emocional prevalece el nivel medio al igual que en la despersonalización y la realización personal, seguido por el nivel bajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Para las instituciones que trabajan con personas adultas mayores, promover en los colaboradores la realización personal a través de capacitaciones permanentes, con el fin de adquirir competencias de intervención y afrontamiento al estrés y burnout.

Segunda. – Para los investigadores, realizar estudios complementarios para evaluar otras variables que se puedan relacionarse con el síndrome de burnout, como la jornada laboral, los años de experiencia, el nivel de preparación, entre otras, que permita una comprensión funcional para una efectiva toma de decisiones.

Tercera. – Para el área de recursos humanos de los centros geriátricos, promover la satisfacción laboral mediante la implementación de programas de capacitación del salario emocional, la implementación en infraestructura y materiales adecuados, que en su conjunto permitan seguir manteniendo la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alcántara, N. y Arévalo, P. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica asistencial de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9174/1/REP_NELL_Y.ALCANTARA_PERLA.AR%c3%89VALO_SINDROME.DE.BURNOUT.pdf
- Álvarez-Cabrera, P., Chacón-Fuertes, F. y Sánchez-Moreno, E. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu*, 17(1), 1-10. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612019000100003&lng=es&nrm=i
- American Psychological Association (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (3ra ed.). APA.
- Arakaki, D. (2017). *Incidencia del Síndrome de Burnout en los cuidadores de adulto mayor en la Clínica Bamboo de junio a octubre del 2016*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6022/Arakki_ed.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 110. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayala, J. y Encalada, I. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64327/Ayala_LJ_F-Encalada_QIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bayes, A., Tavella, G., & Parker, G. (2021). The biology of burnout: Causes and consequences. *The World Journal of Biological Psychiatry*, 22(9), 686- 698. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15622975.2021.1907713>
- Bravo, F. (1972). La naturaleza del placer en la filosofía de Platón. *International Philosophical Quarterly*, 12(1), 87-110. <https://core.ac.uk/download/pdf/267079168.pdf>
- Brosschot, J., Verkuil, B. & Thayer, J. (2018). Generalized unsafety theory of stress: Unsafe environments and conditions, and the default stress response. *International journal of environmental research and public health*, 15(3), 112-124. <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/3/464>
- Caravaca-Sánchez, F., Carrión-Tudela, J., & Pastor-Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20(2), 40-46. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-06202018000200040&script=sci_arttext&tlng=en
- Carlín, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Wanceulen SL. https://www.researchgate.net/publication/271388430_The_burnout_syndrome_Understanding_the_past_present_analysis_and_future_perspectives_El_sindrome_de_burnout_Comprension_del_pasado_analisis_del_presente_y_perspectivas_de_futuro
- Carlos, M. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22102/carlos_c_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J. & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Cjuiro, R. y Quispe, Y. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: Caso de la empresa municipal de agua, EMAQ*. [Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3686>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento RENACYT*. CONCYTEC.
<https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-delinvestigador-renacyt>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. CONCYTEC.
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridadcientifica.pdf>
- Dishop, C., Green, A., Torres, E., & Aarons, G. (2019). Predicting turnover: The moderating effect of functional climates on emotional exhaustion and work attitudes. *Community mental health journal*, 55(5), 733-741.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10597-019-00407-7>
- Durant, L. (2022). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de salud en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, 2021*. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84080/Duran-dHLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fernández, M. Juárez, A. & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Flores, I. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con Satisfacción laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia HNDAC, Callao*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18055/Flores_HI_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Friedlander, F. & Brown, L. (1974). Organization Development. *Annual Review of Psychology*, 25(1), 313-341.
<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.25.020174.001525>
- García-Moran, M. & Gill-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la Salud. *Salud*, 19(1), 11-30.
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
<http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>
- Güler, Y., Şengül, S., Çaliş, H., & Karabulut, Z. (2019). Burnout syndrome should not be underestimated. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 65(1), 110.
<https://www.scielo.br/j/ramb/a/rJqpgLZr6NNGkdWcKJQJMwb/abstract/?lang=en>
- Hederich-Martínez, C. & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano. *Revista CES psicología*, 9(1), 1-15.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. & León, A. (2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Anestesiología*, 3(5), 50-68. <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Herzberg, G., & Shoosmith, J. (1959). Spectrum and structure of the free methylene radical. *Nature*, 183(4678), 1801-1802. <https://www.nature.com/articles/1831801a0>
- Herzberg, F. (1996). *Work and the nature of man*. Cleveland. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1860327](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1860327)
- Ilies, R., Lanaj, K., Pluut, H., & Goh, Z. (2018). Intrapersonal and interpersonal need fulfillment at work: Differential antecedents and incremental validity in explaining job satisfaction and citizenship behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 108(1), 151-164. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879118300824>
- Leskovic, L., Erjavec, K., Leskovic, R. & Vukovic, G. (2020). Burnout and job satisfaction of healthcare workers in Slovenian nursing homes in rural areas during the COVID-19 pandemic. *Ann Agric Environ Med*, 1(1), 664-671. <http://www.aaem.pl/pdf-128236-0413?filename=Burnout%20and%20job.pdf>
- Lupano, M. & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 8(2), 77-89. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2451-66002018000200006

- Luengo, C., Lara, R. y López, M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 1(41), 195-207. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion2.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. (3ra ed.). Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)*. MC GrawHill. Edición (3ra).
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ra ed.). Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Maslach, C & Schaufeli, W. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. London Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781351854740>
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(1), 59- 74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Ministerio de Salud (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Guía técnica. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Morales, S., García-Oquendo., V. y Silva-Jaramillo, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista Puce*,

- 1(105), 101-124.
<http://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/115/146>
- Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo*, 11(1), 1-10.
<http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
- Organización Mundial de la Salud. (2021, 18 de febrero). El burnout, reconocido por la OMS como una enfermedad profesional 2019. OMS.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--américas/rolima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Oyola, A. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pando, M., Aranda, B. & López, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho Países Latinoamericanos. *Ciencia y Trabajo*, 17(52), 28-31.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art06.pdf>
- Pérez-Fonseca, M., González-De La Cruz, P., Castañón-Eugenio, I., & Belem Y Morales-Herrera, K. P. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería*, 1(1), 23-29.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2016&q=nivel+de+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+cuidadores+de+adultos+mayores&btnG=
- Permarupan, P., Al Mamun, A., Hayat, N., Saufi, R. A., & Samy, N. K. (2021). Nursing management challenges: Effect of quality of work life on

depersonalization. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1040-1049.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2020.1728924>

Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>

Rinny, P., Purba, C. & Handiman, U. (2020). The influence of compensation, job promotion, and job satisfaction on employee performance of Mercubuana University. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(2), 39-48. <http://www.ijbmm.com/paper/Feb2020/8340436019.pdf>

Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P. & González-Palacios, Y. (2021). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Aquichan*, 21(1), 1-15. <https://revistas.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/14141>

Salgado-Roa, J. & Leria-Dulcic, F. (2020). Burnout syndrome, satisfaction, and quality of work life in Chilean public health workers. *Aquichan*, 22(1), 1-25. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000100006

Rubio, J. (1997). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis*, 1(1), 133-167. <https://www.jstor.org/stable/40183920>

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Simonet, D. & Castille, C. (2020). The search for meaningful work: A network analysis of personality and the job characteristics model. *Personality and*

Individual Differences, 152(1), 1-10.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S019188691930501X>

Suárez, M., Álvarez Medina, M. & Vásquez Torres, M. (2020). La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*, 1(40), 145-156.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072020000300145&script=sci_arttext

Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J. y Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud Ciencia*, 23(1), 325-331. <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>

Verduzco, R. & Hernández, C. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 1(64), 1-12.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Vuong, B., Tung, D., Tushar, H., Quan, T. & Giao, H. (2021). Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty. *Management Science Letters*, 11(1), 203-212.
<http://m.growing-science.com/beta/msl/4188determinates-of-factors-influencing-job-satisfaction-and-organizational-loyalty.html>

Zakaria, Z., Mohamad, M., Abd Majid, M., Aziz, N. & Rashid, K. (2019). The Mediating Effect of Job Satisfaction on Employee Loyalty: A Case Study of a Developer Company in Malaysia. *KnE Social Sciences*, 1(1), 1018-1029.
<https://knepublishing.com/index.php/Kne-Social/article/view/4264>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

| TÍTULO: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022.” | | | | | | |
|---|--|---------------------|--|--|---|--------------------------|
| Problema | Objetivos | Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles |
| ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los cuidadores de personas de centros geriátricos de personas Lima, 2022 | General: determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022 | Síndrome de Burnout | Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal | Cansancio, fatiga, desgaste, frustración, estrés infravaloración, euforia, apatía, angustia Pérdida de eficacia, falta de realización, escasa energía, deficiente motivación | 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y | Bajo, Medio, Alto. |

| | | | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|---|--|--------------------------|
| <p>adultas mayores de centros geriátricos de Lima, 2022?</p> | <p>Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre el agotamiento y la satisfacción laboral</p> <p>b) Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral</p> <p>c) Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral</p> <p>d) Identificar el nivel del síndrome de burnout</p> <p>e) Identificar el nivel de la</p> | <p>Satisfacción Laboral</p> | <p>Satisfacción con la supervisión,</p> <p>Satisfacción con el ambiente labora</p> <p>Satisfacción con las prestaciones recibidas</p> <p>Satisfacción intrínseca en el trabajo</p> <p>Satisfacción con la participación</p> | <p>Supervisión del trabajo, proximidad y frecuencia, evaluación, sentido de justicia y ecuanimidad</p> <p>Higiene, condiciones físicas, iluminación, climatización, ventilación</p> <p>Formación, respeto a normas, salario, promociones, negociaciones</p> <p>Satisfacción de actividades,</p> | <p>13,14,15,16,17,18</p> <p>6,7,8,9,10</p> <p>4,11,12,22,23</p> <p>1,2,3,5</p> <p>19,20,21</p> | <p>Bajo, Medio, alto</p> |
|--|---|-----------------------------|---|---|--|--------------------------|

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|---|--|--|
| | satisfacción laboral. | | | oportunidad de destacar, posibilidad de hacer lo que se desea, Elección de autonomía en la tarea, cooperación de grupo, participación en las decisiones | | |
|--|--------------------------|--|--|---|--|--|

Anexo 2

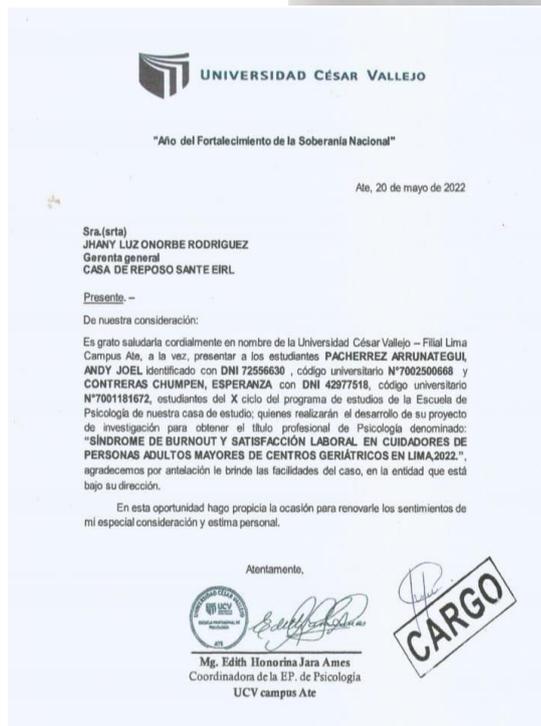
Matriz Operacionalización

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medida |
|----------------------|---|---|---|--|------------------|
| Síndrome de Burnout | Es una expresión conductual del estrés laboral, este se comprende como un síndrome tridimensional, el cual se caracteriza por la fatiga emocional, despersonalización a la hora del trato con los pacientes o clientes y la pocas ganas de lograr sus objetivos como su realización personal a nivel profesional (Maslach & Jackson, 1981). | El síndrome de Burnout se midió mediante las puntuaciones obtenidas de las 3 dimensiones del Inventario de Maslach Burnout. | Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal | Cansancio, fatiga, desgaste, frustración, estrés infravaloración, euforia, apatía, angustia Eficacia, Realización, Energía, Motivación | Ordinal |
| Satisfacción Laboral | Conjunto de factores motivacionales y temporales a los cuales están expuestos los | Se evaluó la satisfacción laboral en el contexto organizacional | Satisfacción con la supervisión, | Supervisión del trabajo, y proximidad y frecuencia, evaluación, sentido de | Ordinal |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <p>trabajadores en la organización que hacen que se sientan satisfechos con su participación en la empresa (Melía y Peiró 1989).</p> | <p>mediante sus 5 dimensiones</p> | <p>justicia y ecuanimidad</p> |
| | | <p>Higiene, condiciones físicas, iluminación, climatización, ventilación</p> |
| | | <p>Formación, respeto a normas, salario, promociones, negociaciones</p> |
| | | <p>Satisfacción de actividades, oportunidad de destacar, posibilidad de hacer lo que se desea,</p> |
| | | <p>Elección de autonomía en la tarea, cooperación de grupo, participación en las decisiones</p> |

Anexo 3

Permiso institucional



Anexo 4

Autorización de uso de los instrumentos por parte de los autores originales



José Luis

para mí ▾

Buenos días, Andy y Esperanza:

Los cuestionarios de satisfacción laboral S4/82, S20/23, S10/12 y S21/23 así como otros cuestionarios, están disponibles completos en mi sitio web de la Universidad de Valencia

www.uv.es/psicometria

www.uv.es/seguridadlaboral

y son de libre disposición para usos académicos o profesionales por lo que puede utilizarlos libremente para su investigación, para su tesis, o para sus proyectos profesionales siempre citando correctamente su origen en el mencionado sitio web de la Universidad de Valencia y los autores del cuestionario o cuestionarios que utilice. En este sitio web también encontrará algún artículo con la información que le puedo ofrecer explicando como utilizarlos y mucha más información sobre otros instrumentos.

No dispongo de un manual de corrección ni nada parecido. Normalmente el S10/12 se utiliza como un sólo factor, aunque puede utilizarse con más de uno. Si desean un medida factorial es más recomendable el S20/23.

Todos estos cuestionarios se corrigen muy fácilmente. Para cada sujeto,

Todos estos cuestionarios se corrigen muy fácilmente. Para cada sujeto, sumen las respuestas que pertenecen a un factor y dividan por el número de items que entren en la suma, de ese modo obtienen una media que esta expresada en la misma escala de respuesta de las preguntas, lo que hace fácil interpretarlo. Luego hagan lo mismo para el siguiente factor... y pueden hacerlo también para el conjunto del cuestionario sumando todos los items y dividiendo siempre por el número de items (es decir el número de respuestas) que han entrado en esa suma.

Le deseo mucho éxito en su investigación.

Saludos cordiales

José L. Meliá

authorization for the use of the Maslach Burnout Inventory (MBI) test.



ANDY JOEL PACHERREZ ARRUNATEGUI <apacherrezar@ucvvirtual.edu.pe>

para maslach ▾



← Responder

→ Reenviar

CUESTIONARIO (S20/30) SATISFACCIÓN LABORAL

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 2 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 3 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7..</p> |
| 4 | El salario que usted recibe | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 5 | Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 6 | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 7 | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | La iluminación de su lugar de trabajo. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 9 | La ventilación de su lugar de trabajo. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 10 | La temperatura de su local de trabajo | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 11 | Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 12 | Las oportunidades de promoción que tiene. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 13 | Las relaciones personales con sus superiores. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 14 | La supervisión que ejercen sobre usted. | <p>Insatisfecho Indiferente Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy</p> <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |
| 15 | La proximidad y frecuencia con que es supervisado. | <p>Insatisfecho Indiferente</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy Bastante Algo Algo bastante muy</p> |
| | | <p>1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 16 | La forma en que sus supervisores juzgan su tarea | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 17 | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 18 | El apoyo que recibe de sus superiores. | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 19 | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 20 | Su participación en las decisiones de departamento o sección | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 21 | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 22 | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |
| 23 | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. | Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Bastante Algo Algo Bastante Muy 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. |

¡Muchas gracias por participar!

Anexo 6

Prueba piloto

Tabla 6

Validación de la escala de satisfacción en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima n=35

| Dimensión / ítem | r _{ITC} | α _{E-I} |
|--|------------------|------------------|
| <i>Sat. con la supervisión (α = .89)</i> | | |
| St13 | 0.69 | 0.88 |
| St14 | 0.68 | 0.88 |
| St15 | 0.70 | 0.87 |
| St16 | 0.73 | 0.87 |
| St17 | 0.82 | 0.86 |
| St18 | 0.66 | 0.88 |
| <i>Sat. con el ambiente laboral (α = .88)</i> | | |
| St6 | 0.68 | 0.86 |
| St7 | 0.79 | 0.83 |
| St8 | 0.74 | 0.84 |
| St9 | 0.79 | 0.83 |
| St10 | 0.56 | 0.88 |
| <i>Sat. con las prestaciones recibidas (α = .92)</i> | | |
| St4 | 0.83 | 0.90 |
| St11 | 0.80 | 0.91 |
| St12 | 0.72 | 0.92 |
| St22 | 0.86 | 0.89 |
| St23 | 0.79 | 0.91 |
| <i>Sat. intrínseca en el trabajo (α = .92)</i> | | |
| St1 | 0.85 | 0.89 |
| St2 | 0.85 | 0.89 |
| St3 | 0.85 | 0.89 |
| St5 | 0.74 | 0.93 |
| <i>Sat. con la participación (α = .90)</i> | | |
| St19 | 0.78 | 0.84 |
| St20 | 0.76 | 0.86 |
| St21 | 0.81 | 0.82 |

Nota. r_{ITC}: Coeficiente de correlación ítem-test, α_{E-I}: Coeficiente alfa si se elimina el ítem; α: Coeficiente alfa.

Se observa en la tabla 6 los coeficientes de correlación ítem-test que van de los .68 a .82 en la dimensión de satisfacción con la supervisión, de .56 a .79 en la dimensión satisfacción con el ambiente, de .72 a .86 en satisfacción con las prestaciones percibidas, de .74 a .85 en satisfacción intrínseca con el trabajo y, de .76 a .81 en satisfacción con la participación. En la estimación de la consistencia reporto índices de consistencia de .88 a .92 en las cinco dimensiones. Medidas aceptables para la confiabilidad.

Tabla 7

Validación del inventario de burnout en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima.

| Dimensión / ítem | ritc | Aei |
|--|------|------|
| <i>Agotamiento emocional ($\alpha = .79$)</i> | | |
| Bur1 | 0.59 | 0.86 |
| Bur2 | 0.51 | 0.86 |
| Bur3 | 0.71 | 0.84 |
| Bur6 | 0.57 | 0.86 |
| Bur8 | 0.62 | 0.85 |
| Bur13 | 0.58 | 0.86 |
| Bur14 | 0.76 | 0.84 |
| Bur16 | 0.69 | 0.85 |
| Bur20 | 0.42 | 0.87 |
| <i>Despersonalización ($\alpha = .79$)</i> | | |
| Bur5 | 0.59 | 0.75 |
| Bur10 | 0.71 | 0.71 |
| Bur11 | 0.65 | 0.73 |
| Bur15 | 0.44 | 0.79 |
| Bur22 | 0.49 | 0.78 |
| <i>Desrealización personal ($\alpha = .89$)</i> | | |
| Bur4 | 0.60 | 0.83 |
| Bur7 | 0.60 | 0.83 |
| Bur9 | 0.69 | 0.81 |
| Bur12 | 0.67 | 0.82 |
| Bur17 | 0.63 | 0.82 |
| Bur18 | 0.42 | 0.85 |
| Bur19 | 0.65 | 0.82 |

Nota. ritc: Coeficiente de correlación ítem-test, aE-I: Coeficiente alfa si se elimina el ítem.

En la tabla 7 se observa los datos obtenidos reportaron coeficientes de correlación ítem-test que van de los .52 a .76 en la dimensión de agotamiento emocional, de .44 a .71 en la dimensión despersonalización, de .42 a .69 en realización personal; indicando que los ítems son homogéneos y miden el constructo. Luego, la estimación de la consistencia reporto índices de consistencia de .79 a .89 en las cinco dimensiones.

Anexo 7

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de puntuaciones de la satisfacción y burnout

| Variables | M | DE | g ¹ | g ² | KS ^a | Sig. |
|-----------------------|--------|-------|----------------|----------------|-----------------|-------|
| Satisfacción | 118.06 | 32.67 | -0.97 | 0.36 | 0.136 | 0.000 |
| Burnout | 56.56 | 15.58 | -1.37 | 1.80 | 0.134 | 0.000 |
| Agotamiento emocional | 25.63 | 11.46 | -0.52 | -0.33 | 0.113 | 0.000 |
| Despersonalización | 14.07 | 6.60 | -0.55 | -0.39 | 0.142 | 0.000 |
| Realización personal | 16.87 | 9.25 | 0.84 | 0.39 | 0.151 | 0.000 |

Nota. M: Media, DE: Desviación estándar, g1: Asimetría, g2: curtosis; Ksa: Prueba de Kolmogorov Smirnov Corrección de significación de Lilliefors, p < .05 indica la ausencia de distribución normal

En la tabla 8, en referencia a la descripción de las puntuaciones de las variables y su normalidad. Se observa que, la satisfacción reporta media de 118.06, (DE=32.67). Las puntuaciones muestran inclinación por sobre la media (asimetría negativa). Pero con una distribución que no se ajusta a la curva normal ($p < .05$) Por su parte, el burnout general alcanzó puntuación promedio de 56.56 (DE=15.58), donde la inclinación de la curva es por sobre la media (asimetría positiva) pero, sin que esta distribución sea normal ($p < .05$). De igual manera paso con las dimensiones agotamiento emocional (M=25.63, DE=11.46), despersonalización (M=14.07, DE=6.60) y realización personal (M=16.87, DE=9.25), cuya distribución no se ajustó a la curva normal, pero, fue de tendencia a inclinarse por sobre la media en las dos primeras (asimetría negativa) y a inclinarse por debajo de la media en la tercera dimensión (asimetría positiva).

Anexo 8

Certificación Concytec



Centro Andino de Investigación y Entrenamiento
en Informática para la Salud Global

Certificamos que:

Esperanza Contreras Chumpen

Ha finalizado el curso:

Conducta Responsable en Investigación : Evaluación

28 de mayo de 2022

Con la calificación de:20,00



6292834d-1f24-48ee-ad24-5713a5eca640



Centro Andino de Investigación y Entrenamiento
en Informática para la Salud Global

Certificamos que:

Andy Joel Pacherez Arrunategui

Ha finalizado el curso:

Conducta Responsable en Investigación : Evaluación

28 de mayo de 2022

Con la calificación de:20,00



62927d0a-467c-4535-8829-e785a5eca640

Anexo 9

Validación de jueces



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.: Magdalena del Pilar Villegas Neyra.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la UCV, campus del distrito de ATE, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar una investigación denominada: **"Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022."**, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Nombre: Esperanza Contreras Chumpen
D.N.I. : 42977518
Correo : concontrersch@ucvvirtual.edu.pe
Celular : 951292872

Nombre: Andy Joel Pacherez Arrunategui
D.N.I. : 72556630
Correo : andypa114@gmail.com
Celular : 947847426

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral

| N° | Indicador | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|---------------------|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| Dimensión 1: | | | | | | | | | |
| 13 | Satisfacción con la supervisión | Las relaciones personales con sus superiores. | X | | X | | X | | |
| 14 | Satisfacción con la supervisión | La supervisión que ejerce sobre usted. | X | | X | | X | | |
| 15 | Satisfacción con la supervisión | La proximidad y frecuencia con que es supervisado. | X | | X | | X | | |
| 16 | Satisfacción con la supervisión | La forma en que sus superiores juzgan su tarea. | X | | X | | X | | |
| 17 | Satisfacción con la supervisión | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. | X | | X | | X | | |
| 18 | Satisfacción con la supervisión | El apoyo que recibe de sus superiores. | X | | X | | X | | |
| N° | Indicador | Dimensión 2: | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | Satisfacción con el ambiente físico | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. | X | | X | | X | | |



| | | | | | | | | | |
|----|--|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 7 | Satisfacción con el ambiente físico | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 8 | Satisfacción con el ambiente físico | La iluminación de su lugar de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Satisfacción con el ambiente físico | La ventilación de su lugar de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Satisfacción con el ambiente físico | La temperatura de su lugar de trabajo. | X | | X | | X | | |
| N° | Indicador | Dimensión 3: | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Satisfacción intrínseca | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. | X | | X | | X | | |
| 2 | Satisfacción intrínseca | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca. | X | | X | | X | | |
| 3 | Satisfacción intrínseca | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. | X | | X | | X | | |
| 5 | Satisfacción intrínseca | Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. | X | | X | | X | | |
| N° | Indicador | Dimensión 4: | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 4 | Satisfacción con prestaciones percibidas | El salario que usted recibe. | X | | X | | X | | |
| 11 | Satisfacción con prestaciones percibidas | Las oportunidades de formación. | X | | X | | X | | |



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA S2023 SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: SE ENCUENTRA APLICABLE Y SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VILLEGAS NEYRA MAGDALENA DEL PILAR

DNI: 16436958

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Especialidad | Periodo formativo |
|----|------------------------------------|--------------|-------------------|
| 01 | UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO | FILOSOFIA | 1985 -1990 |
| 02 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN | PSICOLOGIA | 1990-1995 |
| 03 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | MAESTRIA | 2009 - 2010 |
| 04 | UNIVERSIDAD LA CANTUTA | DOCTORADO | 2015 - 2017 |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Cargo | Lugar | Periodo laboral | Funciones |
|----|--------------------------------|-------------------------|------------|-------------------|---------------------------------|
| 01 | EL FEDERICO VILLARREAL | COORDINADORA PEDAGOGICA | CHICLAYO | 1990 - ACTUALIDAD | GESTIONAR PROYECTOS PEDAGOGICOS |
| 02 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN | DOCENTE | PIMENTEL | 2010 -2017 | DOCENTE T.P |
| 03 | GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION | DIRECTORA EJECUTIVA | LAMBAYEQUE | 2011-2017 | GESTORA REGIONAL |
| 04 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | DOCENTE | PIMENTEL | 2012 - ACTUALIDAD | DOCENTE |

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Sin entender su dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ps: María del Pilar Villegas Neyra

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.: Magdalena del Pilar Villegas Neyra.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

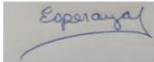
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la UCV, campus del distrito de ATE, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar una investigación denominada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022.", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

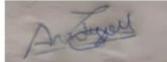
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expandiéndole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Esperanza Contreras Chumpen
D.N.I : 42977518
Correo : ccontrerasch@ucvvirtual.edu.pe
Celular : 951292872



Nombre: Andy Joel Pacherez Arrunategui
D.N.I : 72556630
Correo : andypa114@gmail.com
Celular : 947847426

**Matriz de Operacionalización
CUESTIONARIO (S20/23) SATISFACCIÓN LABORAL**

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de medición |
|-----------------------------|--|--|--|---|--|
| Exposición a organizacional | Mullá y Piñol (1989) conciben a la satisfacción laboral en el contexto organizacional como el conjunto de factores motivacionales y temporales a los cuales están expuestos los trabajadores en la organización que hacen que se sientan satisfechos con su participación en la empresa. | Satisfacción con la supervisión | Relaciones personales Supervisión Presencia Frecuencia Evaluación Ecuanimidad | 13.- Las relaciones personales con sus superiores. 14.- La supervisión que ejerce sobre usted. 15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado. 16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. 17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. 18.- El apoyo que recibe de sus superiores. | Ordinal Algo = 1 Bastante = 2 Algo = 3 Suficiente = 4 Algo = 5 Bastante = 6 Muy = 7 |
| | | Satisfacción con el ambiente físico | Higiene Condiciones físicas Iluminación Climatización Ventilación | 6.- La limpieza, luz y salubridad de su lugar de trabajo. 7.- El espacio físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. 8.- La iluminación de su lugar de trabajo. 9.- La ventilación de su lugar de trabajo. 10.- La temperatura de su lugar de trabajo. | |
| | | Satisfacción intelectual | Formación Respeto Salario Negociación | 1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. 2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca. 3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. 5.- Los objetivos, metas y tareas de producción que debe alcanzar. | |
| | | Satisfacción con prestaciones percibidas | Respeto a normas Promociones | 4.- El salario que usted recibe. 11.- Las oportunidades de formación. 12.- Las oportunidades de promoción que tiene. 22.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | 21.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. 19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. 20.- Su participación en las decisiones de departamento o sección. 21.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones de su grupo de trabajo a la empresa. | |
|--|--|--|--|--|--|

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA S20/23 SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: SE ENCUENTRA APLICABLE Y SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellido y nombres del juez validador Dr. / Mj: VILLEGAS NEYRA MAGDALENA DEL PILAR

DNI: 16436958

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Especialidad | Periodo formativo |
|----|------------------------------------|--------------|-------------------|
| 01 | UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO | FILOSOFIA | 1985 -1990 |
| 02 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN | PSICOLOGIA | 1990-1995 |
| 03 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | MAESTRIA | 2009 - 2010 |
| 04 | UNIVERSIDAD LA CANTUTA | DOCTORADO | 2015 - 2017 |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Cargo | Lugar | Periodo laboral | Funciones |
|----|--------------------------------|-------------------------|------------|------------------|---------------------------------|
| 01 | LE FEDERICO VILLARREAL | COORDINADORA PEDAGOGICA | CHICLAYO | 1990 -ACTUALIDAD | GESTIONAR PROYECTOD PEDAGOGICOS |
| 02 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN | DOCENTE | PIMENTEL | 2010 -2017 | DOCENTE T.P |
| 03 | GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION | DIRECTORA EJECUTIVA | LAMBATEQUE | 2011-2017 | GESTORA REGIONAL |
| 04 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | DOCENTE | PIMENTEL | 2012 -ACTUALIDAD | DOCENTE |

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ps: María del Pilar Villegas Neyra

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.: Lesly Niño Becerra.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la UCV, campus del distrito de ATE, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar una investigación denominada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022.", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Esperanza Contreras Chumpen
D.N.I. : 42977518
Correo : ccontrerasch@ucvvirtual.edu.pe
Celular : 951292872

Nombre: Andy Joel Pacherez Arrunategui
D.N.I. : 72556630
Correo : andypa114@gmail.com
Celular : 947847426

Matriz de Operacionalización CUESTIONARIO (S2023) SATISFACCIÓN LABORAL

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|--|---|--|--|--|--|
| Especialidad o especialidad en la empresa. | Módi y Prión (1980) concibe a la satisfacción laboral en el contexto organizacional como el conjunto de factores motivacionales y emocionales de los cuales existe espresión los trabajadores en la organización que hacen que se obtengan satisfacciones con su participación en la empresa. | Satisfacción con la supervisión | Relaciones personales Supervisión Presencialidad Frecuencia Estructura Estructura | 13- Las relaciones personales con sus superiores. 14- La supervisión que genera sobre usted. 15- La personalidad y frecuencia con que es supervisado. 16- La forma en que sus superiores juzgan su tarea. 17- La "justicia" de cómo se recibe de su empresa. 18- El apoyo que recibe de sus superiores. | Cualitativa Ítem 1- Ítem 2- Ítem 3- Ítem 4- Ítem 5- Ítem 6- Ítem 7- Ítem 8- Ítem 9- Ítem 10- Ítem 11- Ítem 12- Ítem 13- Ítem 14- Ítem 15- Ítem 16- Ítem 17- Ítem 18- |
| | | Satisfacción con el ambiente físico | Higiene Condiciones físicas Iluminación Climatización Ventilación | 4- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. 5- El ambiente físico del espacio en que dispone su lugar de trabajo. 6- La iluminación de su lugar de trabajo. 7- La ventilación de su lugar de trabajo. 8- La temperatura de su lugar de trabajo. | |
| | | Satisfacción salarial | Reparto Salario Satisfacción | 1- La satisfacción que le produce su trabajo por el mismo. 2- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que disfruta. 3- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. 4- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. 5- El salario que usted recibe. | |
| | | Satisfacción con prestaciones percibidas | Requisitos mínimos Prestaciones | 11- Las oportunidades de formación. 12- Las oportunidades de promoción que tiene. 13- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. | |

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|----------|-----------------------|-------------|-------------|--|--------------------|
| | | | | 21- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. 19- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. 20- Su participación en las decisiones de departamento o sección. 21- Su participación en las decisiones de grupo de trabajo relativas a la empresa. 22- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones de su grupo de trabajo a la empresa. | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA S2023 SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: SE ENCUENTRA APLICABLE Y SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mj: NIÑO BECERRA LESLEY MELISSA

DNI: 44034607

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Especialidad | Periodo formativo |
|----|---------------------------|--|-------------------|
| 01 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | DOCTORADO EN PSICOLOGIA | 2021 |
| 02 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO | 2017 |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | Institución | Cargo | Lugar | Periodo laboral | Funciones |
|----|---------------------------|-------|----------|-------------------|-----------------------------|
| 01 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | DTC | LIMA | 2021- ACTUALMENTE | ACADEMICAS- ADMINISTRATIVAS |
| 02 | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | DTC | TRUJILLO | 2016-2020 | ACADEMICAS- ADMINISTRATIVAS |
| 03 | | | | | |

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de setiembre de 2022

Dra. Lesly Niño Becerra
PSICOLOGA
C.P.S.P. 19992

Pc:Lesly Niño Becerra.

| | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
|----|--|--|-------------------|----|----|
| 19 | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. | Muy Bastante Algo 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. | Algo Bastante Muy | | |
| 20 | Su participación en las sus decisiones de departamento o sección. | Muy Bastante Algo 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. | Algo Bastante Muy | | |
| 21 | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. | Muy Bastante Algo 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. | Algo Bastante Muy | | |
| 22 | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales | Muy Bastante Algo 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. | Algo Bastante Muy | | |
| 23 | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. | Muy Bastante Algo 1. X 2. 3. 4. 5. 6. 7. | Algo Bastante Muy | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO SANTISTEBAN MARTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022.", cuyos autores son CONTRERAS CHUMPEN ESPERANZA, PACHERREZ ARRUNATEGUI ANDY JOEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| CASTRO SANTISTEBAN MARTIN DNI: 08553897 ORCID: 0000-0002-8882-6135 | Firmado electrónicamente por: CCASTROSA10 el 13-01-2023 11:31:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0518740