



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de  
salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Silva Montenegro, Damaris Yhanela ([orcid.org/0000-0001-6554-8286](https://orcid.org/0000-0001-6554-8286))

**ASESORAS:**

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-6970-2778](https://orcid.org/0000-0002-6970-2778))

Mg. Verastegui Galvez, Enma Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento, por darme salud y estar siempre conmigo.

A la persona más importante, mi hija Cristel Dayana quien me da motivación para salir adelante y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

A mi familia, por siempre brindarme su apoyo incondicional.

**Damaris Yhanela Silva Montenegro**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por ser el lugar que hizo posible culminar este trabajo de investigación.

A mis asesoras Sandra Ramírez Lau y Enma Verastegui Gálvez, personas de gran sabiduría que me brindaron su disposición y acompañamiento en la tesis.

A la directora del Hospital de Bambamarca, por permitirme realizar este estudio en su institución.

**Damaris Yhanela Silva Montenegro**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023", cuyo autor es SILVA MONTENEGRO DAMARIS YHANELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU <b>DNI:</b> 18100336 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:35:15

Código documento Trilce: TRI - 0625800



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SILVA MONTENEGRO DAMARIS YHANELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SILVA MONTENEGRO DAMARIS YHANELA <b>DNI:</b> 72565678 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6554-8286	Firmado electrónicamente por: DSILVASI9 el 07-08- 2023 20:14:38

Código documento Trilce: INV - 1266251

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Instrumento de recolección de datos .....	19
<b>Tabla 2:</b> Nivel de síndrome de burnout y dimensiones en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023 .....	21
<b>Tabla 3:</b> Nivel de satisfacción laboral y dimensiones en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. ....	22
<b>Tabla 4:</b> Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.....	23
<b>Tabla 5:</b> Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.....	24
<b>Tabla 6:</b> Correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral .....	26
<b>Tabla 7:</b> Correlación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral .....	27
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre la despersonalización y satisfacción laboral.....	28
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre la baja realización personal y satisfacción laboral.....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación .....	17
--	----



## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. La metodología empleada fue aplicada, con enfoque cuantitativo – correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 profesionales de la salud. Se utilizó como técnica la encuesta y mediante dos instrumentos se evaluó las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que un 56% del personal de salud se ubicó en nivel bajo de la variable síndrome de burnout y un 84% del personal de salud en nivel regular de satisfacción laboral. Se determinó entonces que entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral existe relación, siendo esta negativa y baja, con un coeficiente de Spearman (-0.384 y  $p= 0.006 < 0.01$ ). Entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral, se encontró relación solo en dos de estas, siendo el valor de correlación mas alto el agotamiento emocional ( $p= 0.000$  y  $Rho= -0.540$ ). Se concluye que existe relación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral.

*Palabras clave: Síndrome de burnout, satisfacción laboral y personal de salud*

## ABSTRACT

The current thesis aimed to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in health personnel of a level II-1 hospital, Bambamarca, 2023. The methodology used was applied, with a quantitative-correlational approach, non-experimental design, cross section, the sample consisted of 50 health professionals. The survey was used as a technique and through two instruments the variables burnout syndrome and job satisfaction were evaluated. The results showed that 56% of the health personnel ranked at the low level of the burnout syndrome variable and 84% of the health personnel had a regular level of job satisfaction. It was then determined that there is a relationship between burnout syndrome and job satisfaction, this being negative and low, with a Spearman coefficient (-0.384 and  $p= 0.006 < 0.01$ ). Between the dimensions of burnout syndrome and job satisfaction, a relationship was found only in two of these, with the highest correlation value being emotional exhaustion ( $p= 0.000$  and  $Rho= -0.540$ ). It is concluded that there is a significant, negative and low relationship between burnout syndrome and job satisfaction.

*Keywords: Burnout síndrome, job satisfaction and health personnel*

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación establecerá la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II – 1. Bambamarca, 2023.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020), indica que en los últimos años, como resultado de la pandemia originada por el coronavirus los comportamientos conductuales han cambiado, los patrones sociales, culturales, económicos y los estilos de vida han sufrido cambios extremos en nuestro país y el mundo. Las cifras de desempleo han ido en aumento, la tensión, los inadecuados estilos de vida producto de las restricciones pandémicas, entre otras causas, están provocando el aumento y la manifestación de enfermedades nuevas, patológicas y agudas.

El síndrome de burnout en la actualidad aparece, con más regularidad, entre el personal del sector salud de todo el universo y se ha transformado en un problema de índole emocional y laboral. Investigaciones anteriores en profesionales sanitarios y trabajadores, concluyeron que, a mayores rangos de burnout, hay una menor satisfacción laboral, esto ocasiona un efecto revelador; afectando de esta manera la adecuada atención del sector salud y las condiciones de vida profesional (Yslado et al., 2019, p.41).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), hace mención que el personal asistencial es el recurso máspreciado que el sector sanitario posee. Con respecto a los peligros profesionales de índole psicosocial, el síndrome de burnout tiene un lugar significativo, ya que establece uno de los factores primordiales de desgaste en los ambientes de trabajo, de igual manera el comienzo de ausentismo laboral y accidentabilidad. Acerca de las estadísticas el sistema sanitario es uno de los ámbitos que ha sido más afectado; se tiene que, en el año 2016, entre el 25 y 33% sufrían síndrome de burnout; pero con la pandemia esta cifra ha ido creciendo, el 51% tuvo agotamiento severo.

Según una investigación ejecutada por Medscape durante el año 2021, indica que el escenario del síndrome de burnout ha empeorado y el coronavirus ha influido en la satisfacción laboral, así como también el trato de los facultativos hacia los pacientes. Sin embargo, un 79% del personal asistencial señalaron que ya tenían síndrome de burnout antes del Covid – 19. El profesional de salud que más sufre

dicho padecimiento de acuerdo a su especialidad es, con un 51% corresponde a cuidados intensivos, 50% pertenece a reumatología, 49% a enfermedades infecciosas y urología, 47% a neurología y medicina de familia, 46% a medicina interna y 45% a pediatría. En cuanto a las especialidades que menos cifras tienen son, cirugía plástica con un 31% y dermatología con un 29%. Por su parte el 51% de síndrome de burnout lo padecían las damas, en comparación a los hombres que reportaron un 36% (Medscape, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), refiere que el grupo que se encuentra más expuesto al peligro de violencia en el trabajo es el sector salud. Ocasionando así un detrimento en cuanto a la calidad de dicho sector y el riesgo a la inasistencia laboral, lo cual impacta de un modo negativo en los servicios del sector mencionado, pues ocasionaría una posible disminución de establecimientos de salud aumentando de esta manera los precios del ámbito sanitario.

En Perú la tasa de incidencia del síndrome de burnout fue elevado con un 33,3%, también encontró por medio de análisis de ecuaciones estructurales, que hay asociación negativa y significativa entre el burnout y satisfacción laboral en el recurso humano asistencial del sistema sanitario, las dimensiones sobresalientes pertenecen a la despersonalización y los beneficios económicos correspondientemente (Yslado et al., 2019, p.47).

La Superintendencia Nacional de Salud de Perú, designa gran interés a la asociación que tienen las variables del presente estudio, es por ello que esta institución evalúa habitualmente el tema mencionado en los trabajadores del sector salud del país, como parte de satisfacción laboral de este personal. En este sentido es importante tener en cuenta las repercusiones que dicho tema en estudio ocasiona en la satisfacción laboral del personal sanitario, ya que trae como consecuencia una inadecuada atención en el sector salud, es por esa razón que el tema citado es de gran importancia, pues es estimado como un asunto de sanidad pública, debido a que la salud es lo máspreciado que tienen los individuos, y también por las consecuencias que puede causar en la comunidad y la calidad de atención (INEI, 2021).

En el hospital de Bambamarca, no existen mayores cifras sobre el problema a investigar; sin embargo, se ha evidenciado que el recurso humano sanitario de esta

institución no tiene una adecuada atención hacia los usuarios, es por ello que se pretende estudiar el tema en mención, pues se requiere información actualizada para ver qué factores podrían estar influenciando en la atención del establecimiento de salud mencionado, pues actualmente la calidad de atención de este, se está viendo perjudicada, ocasionando de esta manera malestar en la población.

Concorde a lo mencionado se planteó analizar esta problemática con la posterior pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023?. Se considera de gran importancia el vínculo de estas variables, pues influyen sobre la dinámica de las instituciones, la comodidad del recurso humano de salud, y la adecuada atención de los servicios proporcionados por el sector salud.

Por lo mencionado, es preciso investigar la relación de las variables citadas, para crear conocimientos actualizados que favorezcan el bienestar psicológico del sector salud y el desarrollo de la entidad estudiada, lo cual incidirá en mejorar la producción de los profesionales sanitarios, eficacia y la calidad de atención, consecuentemente las condiciones de vida del recurso humano de salud, se verá favorecida.

Con respecto a la justificación teórica, se efectuó con el fin de que el tema citado tenga mayor visibilidad, ya que las conclusiones que se obtuvieron a partir de este estudio, serán de utilidad para posteriores investigaciones; de la misma manera los resultados, comentarios y recomendaciones contribuirán para la consolidación de información relevante ligadas a las variables del actual estudio, cuya indagación se podrá sistematizar en una propuesta, para ser agregado como conocimiento al sector de la salud, de esta manera se estará contribuyendo a la satisfacción de los individuos que laboran en el sistema sanitario.

Por tanto, en los alcances prácticos, el presente estudio se elaboró porque existe la obligación de optimizar la satisfacción laboral en los empleados sanitarios del establecimiento del sector sanitario de Bambamarca, así mismo el despacho de recursos humanos podrá aprovechar la indagación lograda para que así la institución pueda tomar disposiciones de una forma conveniente con relación al síndrome de burnout, de esta forma se logrará intervenir en la prosperidad de los servicios de salud.

También se presentó un beneficio metodológico, puesto que los cuestionarios que fueron utilizados en la actual investigación, así como también la empleabilidad de las distintas metodologías estadísticas permitió explicar la asociación entre dichas variables investigadas, de la misma manera podrán ser empleados para posteriores investigaciones.

Por último, el interés social del presente estudio beneficiará principalmente al personal sanitario, mejorando así la satisfacción laboral y por tanto la adecuada atención del sector salud. De esta manera se contribuirá a optimizar la salud de la población.

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Y en referente a los objetivos específicos fueron: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023; Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023; Identificar la relación entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

En cuanto a la hipótesis de investigación se tuvo: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023 y planteándose como hipótesis nula: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Acerca de los antecedentes internacionales, está Moscu et al. (2022) los cuales ejecutaron un estudio con la intención de medir el grado de burnout y satisfacción en las licenciadas de enfermería de Urgencias de Galati – Rumania, así como la asociación entre estas dos variables. El estudio en mención fue transversal y descriptivo; fueron 80 enfermeras que participaron de la investigación, emplearon dos instrumentos, el cuestionario de burnout de Maslach (MBI) y el Job Satisfaction Survey (JSS). Se halló que, el 36.25% de las enfermeras reportaron un nivel elevado de desgaste profesional. En las dimensiones el agotamiento emocional tuvo un valor promedio de 62,5%, la despersonalización un valor promedio de 48,7% y la baja realización personal un valor promedio de 60%. Con respecto a la segunda variable obtuvieron que el 67,5% estaban satisfechos con su trabajo. Hallaron que hubo una asociación moderada entre las variables estudiadas ( $r=0,25$ ;  $n=80$ ;  $p=0,026$ ). Concluyeron que no hay asociación significativa entre las variables ( $p>0.01$ ).

Ershad et al. (2020) quienes en su artículo buscaron determinar la relación del síndrome de agotamiento y satisfacción laboral en el recurso humano sanitario en áreas rurales del sureste de Irán. Este fue un estudio transversal que se realizó entre 225 de los trabajadores de salud, los datos se recopilaron mediante un cuestionario de agotamiento de Maslach y el cuestionario de satisfacción de Smith. Las cifras encontradas en el presente trabajo de investigación mostraron que, los índices de burnout y la puntuación de satisfacción en los centros sanitarios de las zonas rurales fue moderada; 32,68% y 52,31% respectivamente. En satisfacción laboral, la puntuación más alta estaba relacionado con los trabajadores sanitarios solteros y el puntaje más bajo estaba relacionado con salarios y beneficios. El coeficiente de Pearson muestra relación significativa negativa entre las variables ( $R= -0,221$ ,  $P=0,007$ ) ( $p<0,01$ ), lo que significa que cuando aumenta en cansancio emocional disminuye la satisfacción general.

Vásquez et al. (2019) abordaron comprender la asociación entre burnout y satisfacción laboral en el recurso humano del sector sanitario del Hospital Clínico Herminia Martín de Chillan Viejo – Chile. Fue descriptivo-correlacional, transversal, cuantitativo y no experimental; fueron 166 los empleados que participaron del estudio, para burnout se manejó el cuestionario MBI y para satisfacción, se aplicó el S20/23. Con respecto al burnout los resultados mostraron que, los trabajadores

presentaron un nivel medio con el 90.5%, bajo 8.1% y alto 1.4%, en cansancio emocional obtuvo un nivel bajo 65.0%, despersonalización 48.8% bajo y realización personal 36.7% en el nivel medio, en lo que respecta a la otra variable el 52.6% se encontraban bastante satisfechos, la dimensión que estaría con más baja satisfacción, corresponde a condiciones laborales con 35.1%. Los investigadores obtuvieron que hay una correlación significativa y negativa entre las variables estudiadas ( $r = -0.327$   $p < 0.01$ ).

Álvarez et al. (2019) valoraron el burnout y satisfacción laboral en licenciadas de enfermería españolas. Fue analítica y descriptiva, 1346 personas conformaron la muestra, para el burnout emplearon el cuestionario CUBO y para satisfacción laboral el cuestionario de Warr, cook y Wall. Se obtuvo que síndrome de burnout tenían el 39.67% de las enfermeras, en satisfacción laboral se encontró un nivel moderado y se relacionaba negativamente al nivel de la otra variable. Los encuestados creían que habían elegido la profesión incorrecta en un 16.34%, para encaminar su vida profesional en una dirección diferente el 43,16% habían pensado en iniciar estudios adicionales y el 59,29% afirmaron haberse vuelto más inflexibles emocionalmente. Se concluye que las variables presentan asociación negativa entre sí ( $p < 0,01$ ).

Hernández et al. (2017) tuvieron como propósito examinar la tasa de burnout en España y Argentina, al igual que su asociación con satisfacción laboral, esta fue una investigación transversal, la muestra fue 107 individuos del sector salud, para cuantificar el nivel de burnout se utilizó el MBI y para la satisfacción laboral se empleó el ISL. Se halló que el burnout se presentó mayormente en los habitantes de España con un 31,68%, así mismo, en cuanto a la correlación de las variables fue negativa en los dos países ( $r = -0.217$   $p < 0.01$ ).; sin embargo, en la población española fue significativa con respecto a la realización personal con la de salud y satisfacción.

En los antecedentes nacionales se esta Cachi (2022), cuyo objetivo fue establecer la asociación del burnout y satisfacción laboral en el recurso humano del sector salud de Cusco Sur. Fue cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional, participaron 268 personas, para el burnout, utilizó el MBI y para satisfacción empleó un cuestionario hecho por Palma. En los resultados obtuvo que un 40,3% tienen un rango moderado de burnout, en la satisfacción laboral consiguió el mismo resultado 40,3%. Se halló que hay asociación significativa entre las variables que investigó ( $p = 0,049 \leq 0,05$ ;  $Rho = 0,120$ ), de igual modo en cansancio



emocional y realización personal, existe relación con la otra variable, ( $p=0,009\leq 0,05$ ;  $Rho= 0,160$ ) ( $p=0,009\leq 0,05$ ;  $Rho= 0,160$ ) respectivamente, en cuanto a la despersonalización no existe relación con satisfacción laboral ( $p=0,830>0,05$ ;  $Rho=0,830$ ). Concluyó que las variables presentaron relación entre sí ( $p<0,05$ ).

Espinoza (2021), estableció la asociación del burnout y la satisfacción laboral en el recurso humano del sector salud de un Centro de Salud de Huancavelica. Fue no experimental, transversal, correlacional y básica, se encuestaron a 61 trabajadores del sector salud; se utilizaron dos instrumentos los cuales fueron el MBI y el cuestionario de satisfacción laboral que fue hecho por MINSA 2002. En burnout obtuvo que el 82.0% presentó un nivel moderado. Igualmente, en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal obtuvo un grado moderado 67.2%, 72.1% y 45.9% respectivamente; en satisfacción laboral encontró que el 75,41% presentó baja satisfacción. En agotamiento emocional y satisfacción obtuvo ( $Rho= -303$ , P. valor= 0.018) lo que significa que la correlación es significativa inversa, así también en despersonalización y satisfacción ( $Rho= -268$ , P. valor= 0.037), de la misma manera en realización personal y satisfacción ( $Rho= -281$ , P. valor= 0.028). Se concluyó que en las variables analizadas hay asociación de forma inversa y significativa, al hallarse un valor de  $Rho = -331$ , P. valor= 0.009.

Molina y Palomino (2021), establecieron la asociación entre el burnout y la satisfacción laboral en una clínica de Abancay. La investigación que realizaron fue básica, cuantitativa, no experimental y correlacional, tuvieron a 40 individuos que conformaron la muestra; con respecto a los instrumentos que utilizaron fueron la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y el MBI. Obtuvieron que el 97,50% muestran burnout moderado, en agotamiento emocional el 72,5% fue alto; en despersonalización el 65% fue alto; en realización personal el 67,5% fue bajo; en tanto a satisfacción laboral, obtuvieron un nivel regular con el 67,50%; en sus dimensiones, condiciones físicas reportó fue alto con el 57,5%; en beneficios laborales regular con 70.0%; en políticas administrativas regular con 50.0%; en relaciones sociales regular con 45%; en desarrollo personal regular con 42,5%; en desempeño de tareas regular con 47,5% y en relación con la autoridad regular con 52.5%. Concluyeron que no hay asociación entre las variables investigadas ( $p>0.05$ ); así también para las tres dimensiones del burnout y satisfacción encontró un valor

de ( $p > 0.05$ ), por lo que se rechazó la hipótesis alterna.

Rumaja y Montalvo (2021), en su trabajo buscaron establecer la asociación del burnout y la satisfacción laboral en el recurso humano de una institución sanitaria de Cusco. El método que utilizaron fue aplicada, transversal y no experimental, fueron 84 personas que trabajaban en la institución quienes participaron, en cuanto a los instrumentos se emplearon el MBI y el SL-SPC. En burnout obtuvieron un nivel moderado con el 53.57%, alto 25.00% y bajo 21.43%; en satisfacción laboral encontraron un nivel moderado con un 50.00%, alto 27.38% y bajo con un 22.62%. Encontraron que no hay relación significativa entre las variables estudiadas ( $\rho: 0.085$ ;  $p = .440$ ). Así mismo en las dimensiones del burnout y satisfacción laboral no se demostró relación; cansancio emocional ( $\rho: .033$ ;  $p = .765$ ); realización personal ( $\rho: .013$ ;  $p = .907$ ) y despersonalización ( $\rho: .168$ ;  $p = .126$ ). Se concluye que las variables no presentan relación entre sí ( $p > 0.05$ ).

Cáceres (2021), determinó la relación entre el burnout y satisfacción laboral en profesionales médicos del Hospital Regional de Cajamarca. La metodología que utilizó el investigador fue no experimental, descriptivo correlacional y transversal, fueron 110 médicos quienes conformaron la muestra, se empleó dos instrumentos: MBI y satisfacción general laboral de Warr, Cook y Wall. Se halló que un 51,80% presentaron ausencia de burnout; en despersonalización y agotamiento emocional encontró un nivel bajo de burnout con 62.7% y 51.8% respectivamente; por otro lado, en baja realización personal el 35,5% tuvo un nivel alto; en satisfacción halló que el mayor porcentaje 45.5% era regular. El trabajo de investigación concluyó que hay asociación entre las variables estudiadas, pues se vio que cuando hay menor presencia de burnout, la otra variable en los individuos es mayor; la Rho fue de -0.628, lo cual muestra que hay una relación moderada indirecta. Así también en sus dimensiones, agotamiento emocional se halló ( $Rho = -0,612$ ), despersonalización ( $Rho = -0,327$ ), realización personal ( $Rho = -0,618$ ).

Marcos (2020), estableció la asociación entre el burnout y satisfacción laboral en licenciadas de enfermería de un hospital en el Tambo – Huancayo. Fue aplicada, correlacional, descriptivo, y no experimental transeccional, se consideró a 50 empleados sanitarios, los instrumentos manejados fueron un cuestionario de satisfacción laboral y el MBI. En el burnout reportó que el 80% tuvo un nivel moderado, alto el 14% y bajo el 6%; en satisfacción el 78% fue regular y el 22%

satisfecho. Se encontró que las variables estudiadas muestran una relación significativa indirecta, en Pearson tuvo un valor de  $-0,366$  y un nivel de significancia de  $0,009 < 0,05$ . Así también para las dimensiones de burnout ( $P < 0,05$ ). Se concluyó que, a más niveles de burnout hay menor posibilidad de satisfacción en el recurso humano sanitario.

Carlos (2018), determinó la asociación entre el burnout y satisfacción laboral en licenciadas de enfermería de un hospital de Lambayeque. El trabajo que realizó fue cuantitativo, correlacional y transversal; fueron 50 profesionales de enfermería quienes participaron del estudio, utilizó dos instrumentos: el MBI y el SL - SPC. El investigador obtuvo que la muestra en estudio tiene un nivel moderado de burnout con un 68%, en realización personal el 56% fue alto, en despersonalización el 64% fue bajo, en agotamiento emocional el 88% fue bajo; para la segunda variable encontró un 66%, es decir su muestra se encuentran satisfechos. Los resultados indicaron que hay relación moderada y de manera inversa entre el burnout y satisfacción laboral pues se encontró un valor de  $-0.397$  y significativa  $< 0.01$  en los encuestados, entonces se aceptó la hipótesis del estudio.

Perea (2018), buscó establecer la asociación que hay entre el burnout y la satisfacción laboral en el recurso humano de un centro de salud de Tacna. Fue descriptiva y transversal, en cuanto a la muestra fue compuesta por 40 personas, empleó el cuestionario MBI y la escala de satisfacción laboral hecho por Palma. Obtuvo que, el 50% tienen un bajo nivel de burnout, el 40% corresponde a moderado, de la misma manera en agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, se obtuvo un nivel bajo 90%, 67.5%, 77.5% respectivamente, en la satisfacción, el 85% de los participantes encuestados obtienen una satisfacción laboral promedio. Concluyó entonces que no hay una relación significativa ( $> 0.05$ ).

Las bases teóricas del trabajo de investigación se exponen, a continuación. En cuanto al síndrome de burnout fue explicado primeramente por un facultativo psiquiatra con el nombre de Herbert Freudenberger en 1974, quien laboraba como colaborador voluntario en la Free Clinic de Nueva York para adictos, este médico percibió que, al finalizar un tiempo aproximadamente extenso, entre uno y tres años, una gran parte de estos pacientes padecían un gradual desgaste de vigor, pérdida de motivación, desinterés por las ocupaciones laborales hasta llegar al agotamiento, contiguo a diversas señales de depresión y ansiedad. Herbert relató como esta gente

con el paso del tiempo disminuyen su sensibilidad, se tornan poco tolerantes y hasta belicosas con respecto a los usuarios, con un trato insolente y distanciado con predisposición a inculpar al paciente de los malestares que experimentan. Explicando así, como una percepción de derrota y una subsistencia acabada como consecuencia de un exceso por requerimiento de energía, recursos humanos y fuerza espiritual del empleado (Cabello y Santiago, 2016, p.52).

En el síndrome de burnout se tiene, el modelo procesual de Leiter que apareció a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach en 1988 de acuerdo a esta teoría se propone que el desarrollo del agotamiento emocional ocurre por medio de una causa que inicia por una inestabilidad entre los recursos personales y las demandas institucionales. Esto traería como resultado cansancio emocional en el empleado, como método de afrontamiento el trabajador experimenta despersonalización, el escenario termina con baja realización personal esto debido al resultado de la incompetencia del trabajador al afrontar las distintas causas estresantes del lugar donde trabaja, en otras palabras la forma en que el trabajador se enfrenta a los sucesos estresantes no se relaciona con el empeño requerido del trabajo asistencial, terminando así con un bajo cumplimiento personal (Martínez, 2010, p.45).

En la misma línea está el modelo de Farber en 1991 menciona que el burnout es un síndrome íntimamente ligado al trabajo que comienza con la sensación de una disconformidad importante entre el trabajo y la retribución, esta apreciación se encuentra influenciada por factores unipersonales, sociales y organizativos. Se manifiesta en aquellas personas que trabajan cara a cara con los consumidores como agotamiento emocional, físico y varios síntomas psíquicos como ansiedad, baja autoestima, irritabilidad y tristeza (Manassero et al., 2000, p.178).

Por otro lado, Golembiewski en 1997 plantea que el síndrome de burnout puede manifestarse en el recurso humano de distintos ámbitos, es decir no solo se da en empleados asistenciales, sino que también se puede mostrar en otros oficios, como directivos, vendedores, etc. Así mismo declara que el síndrome en estudio es una sucesión secuencial y gradual en el cual el empleado abandona la obligación que posee con sus ocupaciones como reacción a la tensión en el trabajo; el presente modelo admite la serie de despersonalización, bajo logro personal y cansancio emocional (Moreno et al., 2008).

Dentro del marco normativo del burnout, está la Resolución de la Dirección Ejecutiva N°061-2017-MIMP/PNCVFS-DE, está autorizó los lineamientos para la prevención y atención del Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) en servidoras/es del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Esta resolución tiene como finalidad orientar la intervención a favor de los servidores de dicho programa a fin de evitar que tengan SAP, amparar su salud de manera integral, prevenir efectos perjudiciales en la productividad de la zona laboral, vínculos interpersonales y calidad de atención que ofrecen a los individuos (MINSa, 2017).

También se encuentra la Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19, la cual fue aprobada por la resolución N°180-2020-MINSa, esta guía fue elaborada con el fin de ayudar a minimizar el efecto en la salud mental del recurso humano asistencial sanitario que proporciona atención al ser humano diagnosticada o con sospecha de COVID-19 en los establecimientos que brindan servicios sanitarios a nivel territorial (MINSa, 2020).

Pines y Kafry en 1978, a su vez explicaron que el burnout es una vivencia de decaimiento corporal, conductual y emocional (Ardila, 2007). En lo sucesivo Edelwich y Brodsky en 1980 lo describieron como un detrimento de los ideales, dinamismo y motivos vividos por las personas en las carreras asistenciales, como efecto de los contextos de ocupaciones (Quinceno y Alpi, 2007, p.119).

Maslach y Jackson (1981), establecieron que el burnout tiene tres dimensiones, en el cual el jornalero muestra agotamiento emocional, despersonalización en la atención al consumidor, dificultad para el logro ocasionando una baja realización personal. Partiendo de estos elementos mencionados realizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que posee como objetivo valorar el burnout de los individuos en los sectores de servicios sociales, midiendo dichos componentes a través de tres subescalas (p.101).

Según el MINSa (2018), relata que el SAP es la disminución de la respuesta funcional del cuerpo a las exigencias de la vida diaria como resultado de utilizar toda nuestra potencia, hasta la de provisión, sin guardar la indispensable para uno mismo. Es entonces una manifestación crónica a la angustia emocional persistente y no la respuesta a una dificultad emocional.

La OMS (2019), dio a conocer la actual Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11), en la cual una de las primicias fue la introducción del

desgaste laboral o burnout como un fenómeno del trabajo, el cual fue descrito como consecuencia de la ansiedad profesional crónica que no se trató adecuadamente y lo especifica tridimensionalmente: emociones de baja energía o agotamiento, mayor distancia psicológica en el ámbito laboral y disminución eficacia por parte del profesional.

Conforme con Maslach y Jackson (1981), el burnout se divide en tres dimensiones las que se describen posteriormente:

**Agotamiento emocional:** Se establece ausencia de fuerza causado por desfallecimiento físico, mental o como una mezcla de los dos; es la percepción de no poder dar más de uno mismo hacia el prójimo.

**Despersonalización:** Se refiere al aumento de sentimientos, respuestas negativas, actitudes frías y distantes con las personas, principalmente hacia los pacientes, clientes, usuarios, etc. También existe un aumento de irritación y un desgaste de estimulación; el sujeto intenta alejarse no sólo de los usuarios que reciben los servicios del ámbito laboral, sino que también de los compañeros de trabajo, comportándose enojadizo, insolente, sarcástico e inclusive en ocasiones empleando sobrenombres despreciativos para referirse a los consumidores, pacientes o clientes intentando de esta manera culpabilizarlos por sus desgracias y por la disminución de productividad en el trabajo.

**Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:** Se manifiesta en el momento que se evidencia que las peticiones realizadas, sobrepasan su aptitud para atenderlas de una manera adecuada. Esto acarrea respuestas perjudiciales hacia nosotros mismos y hacia el ambiente laboral, evitando así las relaciones interpersonales y profesionales; ocasionando de esta manera una disminución de productividad en el trabajo, imposibilidad para sobrellevar la tensión e inseguridad. La carencia de logro personal en el ambiente laboral se califica a través de una angustiada decepción y frustración al encontrar sentido en la diligencia profesional; se aprecian entonces emociones de desilusión, escasez de perspectiva, descontento generalizado y horizontes en el trabajo. Como efecto se da el abandono laboral, evasión del trabajo, impuntualidad, estos son señales usuales y característicos de esta patología laboral.

Conforme a Edelwich y Brodsky proponen cuatro fases del síndrome de burnout por las que toda persona pasa (Carlotto y Gobbi, 2001, p.132):

Entusiasmo, el cual se caracteriza por elevados anhelos, energía exuberante e insuficiencia de la noción de riesgo.

Estancamiento, este se produce después de no cumplirse las perspectivas iniciales, llegando así a surgir la frustración.

Frustración, es aquí donde se empieza aparecer inconvenientes emocionales, actitudinales y físicos, esta fase se considera el núcleo central del burnout.

Apatía, surge como mecanismo de defensa ante el fracaso.

Dentro de las causas que predisponen para padecer síndrome de burnout, se han puntualizado los siguientes, mujeres, jóvenes, solteros o sin pareja permanente, sobrecarga en el trabajo, situación familiar, número de hijos, personas optimistas, idealistas, con perspectivas altruistas acrecentadas, pretensión de prestigio, mayores entradas financieras. De todos los factores de riesgo descritos anteriormente, el que presenta mayor importancia es la sobrecarga laboral (Gutiérrez et al., 2006, p.307).

La actual incorporación del síndrome de burnout en el CIE-11 es de gran importancia para esta investigación, pues contribuye a dar claridad a un síndrome principalmente nocivo con los trabajadores de la salud, esto involucra una nueva adecuación y justificación para el desarrollo del presente estudio que llevará a un adecuado diagnóstico temprano y tratamiento. En este momento la definición más reconocida del burnout es la que fue elaborada por Maslach y Jackson, es por ello que para el presente estudio se tomará como base las dimensiones de dichos autores.

En lo que concierne a la satisfacción laboral, es esencial entender conocimientos tales como actitudes y virtudes, es decir, emociones y dogmas que establecen fuertemente el cómo los recursos humanos distinguen su entorno laboral. Frederick Herzberg en 1959, diseñó la teoría de los dos factores, tomando como fundamento la proposición de que la analogía de una persona con el lugar de trabajo es muy sustancial, así también que la actitud de un individuo hacia la zona laboral puede decretar la victoria o la frustración. De acuerdo con la teoría de Frederick los seres humanos están afectados por la presencia de dos factores que encauzan su conducta, los factores extrínsecos o factores de higiene vinculado con la insatisfacción y los factores intrínsecos o motivadores que corresponden a la satisfacción laboral (Manso, 2002, p.82).

Ryan y Deci (2000), plantearon la teoría de la autodeterminación en la que partieron desde la premisa que todo individuo se desenvuelve en la vida en correspondencia a sus ambiciones y dependiente a incuestionables doctrinas internas que los llevan a conseguir indiscutibles propósitos u objetivos trazados de carácter interno; esta teoría destaca el aspecto interno de las personas como una manera de interiorización de cada ser humano y que llevan a la satisfacción laboral (p.79).

Newstrom (2006), definió a la satisfacción laboral como un cúmulo de conductas favorables y desfavorables o emociones con que los empleados conciben su espacio laboral, dicha conducta está fundada en los dogmas y virtudes que el individuo promueve en su propio puesto de trabajo (p.218). Así mismo, Strauss y Sayles en 1992 señalaron que la satisfacción en la zona del trabajo es la consecuencia de distintas conductas frente a causas, así como: circunstancias de la zona de trabajo, estilos de gestión, relaciones de mando, estímulos monetarios, peculiaridades propias y relaciones interpersonales (Alfaro, 2013, p.55).

Robbins y Coulter (2010), lo define como las conductas generales que el ser humano tiene con su trabajo. Un ser humano que presenta un alto grado de satisfacción en el área de trabajo tiene conductas adecuadas en torno al mismo; en cambio un trabajador que está insatisfecho con su zona laboral posee actitudes dañinas hacia él (p.281). De la misma manera Palma (2009), indica que la satisfacción laboral se interpreta como una contestación afectuosa que aparece al hacer contraste la situación del trabajo con las aspiraciones de los objetivos concernientes con dicho entorno.

La satisfacción profesional es un suceso relativo y complejo, representado por una fase emocional satisfactoria, como resultado de varios factores de la zona laboral y que posiblemente se ve afectado por virtudes, dogmas, apreciación del ambiente, expectativas, nostalgias y bienestar de los seres humanos, que influyen en sus actitudes y en torno a ello se toman determinaciones sobre uno mismo y su zona laboral (Wiley et al., 1960, p.276).

Así también, Gibson en 1996 menciona que es el producto de sus apreciaciones en torno a la zona laboral, fundadas en elementos concernientes al entorno en que se desenvuelve el mismo, como es la forma de mando, los administrativos y ordenamientos, las relaciones en la zona laboral, la adhesión de



los grupos laborales, los escenarios de trabajo y el margen de utilidad (Caballero, 2002, p.9).

Los factores más significativos que conllevan a la satisfacción en el área laboral son los siguientes: un puesto provocador desde la perspectiva psicológica, remuneración igualitaria, contextos laborales que establecen un respaldo, compañeros de trabajo empáticos y el ajuste carácter – trabajo (Robbins y Coulter, 2010, p.283).

Según Herzberg existen dos factores para adquirir la satisfacción laboral: Los factores de higiene que intervienen de forma semejante a las nociones de la higiene médica: anulando o evitando los principios de la salubridad, estos factores comprenden aspectos, así como la vigilancia, los vínculos laborales, las situaciones físicas del área laboral, las retribuciones, las contribuciones, la estabilidad en el trabajo, las prácticas y políticas administrativas de gestión. Conforme a este autor, cuando estos elementos no están presentes en el área de trabajo ocasionan en los trabajadores una fuerte desmotivación, también contribuye a reducir o suprimir la satisfacción (Manso, 2002, p.91).

El segundo grupo de factores se relaciona con las vivencias agradables que los trabajadores perciben y que tienden a atribuir a su zona laboral. Herzberg calificó a este tipo de factores motivadores, entre los cuales están los aspectos, así como la percepción de logro individual que se consigue en la plaza laboral, el reconocimiento al ejercer el trabajo, lo cautivador y esencial de la faena que se ejecuta, la administración es la principal responsabilidad y las oportunidades de progreso en el puesto y desarrollo individual que se consigue en la faena. Este autor sustentó que, si los factores indicados se encuentran presentes en la zona laboral ayudan a estimular en el individuo un alto grado de satisfacción, provocando así una productividad mayor (Manso, 2002, p.92).

Las dimensiones según Gibson, son cinco y estas tienen características cruciales (Caballero, 2002, p.10):

Paga, la cual se refiere a la proporción obtenida y la apreciación de imparcialidad de ese salario.

Trabajo, es el valor que se le da a las labores, se tornan cautivadoras cuando conceden la posibilidad de enseñanza y la elevación de compromisos.

Oportunidad de ascenso, que hace mención a la presencia de posibilidades para

escalar de nivel.

Jefe, este se describe como la facultad de los dirigentes para exhibir disposición por los trabajadores.

Colaboradores, el cual hace alusión al nivel de compañerismo, competitividad y sostén entre los empleados.

Según Palma, (2009) indica que la satisfacción laboral posee siete factores:

Factor I: Corresponde a las condiciones físicas y/o materiales, es aquí en el cual se desarrolla la faena diaria de labores y se establece como propiciador del mismo.

Factor II: Se refiere a los beneficios laborales y/o remunerativos, este hace alusión al grado de satisfacción en correspondencia con el estímulo monetario frecuente o complementario como retribución por las tareas laborales que se efectúan.

Factor III: Responde a las políticas administrativas, este apunta al rango de los directrices o reglamentos de las instituciones encaminadas a organizar la relación en el trabajo y relacionada directamente con el empleado.

Factor IV: Hace mención a las relaciones sociales, la cual indica el nivel de satisfacción con respecto a la intercomunicación con los seres humanos de la institución con los cuales se interviene en las tareas diarias.

Factor V: Hace referencia al desarrollo personal y es la probabilidad que presenta el ser humano al ejecutar tareas relevantes a su realización individual.

Factor VI: Cita al desempeño de tareas, de manera que es la estimación con la que relaciona el individuo sus faenas periódicas en el establecimiento que trabaja.

Factor VII: Hace alusión a la relación con la autoridad, es entonces la sensación apreciativa que el individuo tiene de su vínculo con el superior inmediato y en proporción a sus tareas rutinarias.

Hoy en día la satisfacción laboral se establece un componente fundamental para la obtención de los propósitos personales y organizacionales. Por este motivo, es transcendental analizarla de manera constante y conseguir que los conocimientos producidos sean aprovechados de forma integral y humanística, pues el personal de salud debe sentirse cómodo, contento y comprometido con el área de trabajo, ya que el tema en mención se vincula sistemáticamente con la productividad, el abandono en el trabajo, el desempeño, el bienestar emocional y físico. La presente investigación tomará como fundamento, la definición y dimensiones descritas por Palma, pues es la que más se adapta con lo que se pretende estudiar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

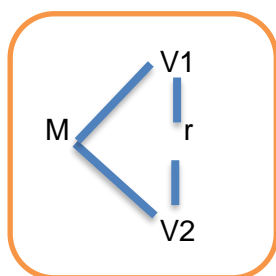
##### 3.1.1. Tipo de investigación

En función a su propósito fue de tipo aplicada, pues se adquirió nuevos intelectos, implica la consideración de todas las bases teóricas ya descritas y su profundización, con el propósito de enmendar un problema (CONCYTEC, 2021). Según Guerrero y Guerrero, (2014) la investigación por su enfoque fue cuantitativa, ya que estuvo encauzado a probar o confirmar de forma racional las propuestas trazadas en el estudio, esto se realizó, por medio de la creación de hipótesis en base a la relación de las variables estudiadas, luego se las llevó a medición consiguiendo de esta manera su afirmación o refutación; y de nivel correlacional porque describió los vínculos existentes entre las variables a estudiar, a través del uso de coeficientes de correlación (Cancela et al., 2010).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Concorde a Hernández et al., (2014) el diseño del estudio fue no experimental, puesto que no hubo manejo de las variables estudiadas y de corte transversal en virtud de que la recopilación de datos se dio en una determinada ocasión sin hacer cortes en el tiempo (Mousalli, 2015). A continuación, se esquematiza el diseño del presente trabajo de estudio.

Figura 1: Esquema de diseño de investigación



Donde:

M: Personal de salud

V1: Síndrome de Burnout

V2: Satisfacción laboral

r: Relación de las variables en estudio

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout:**

Variable cualitativa, la cual estuvo dimensionada del siguiente modo: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981)

#### **Variable 2: Satisfacción laboral:**

Variable cualitativa, la cual estuvo dimensionada de la siguiente manera:

Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad (Palma, 2009).

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Fue el recurso humano de salud, los cuales son 50 profesionales que trabajan en un hospital perteneciente al distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca. Concorde a la condición del estudio y el número reducido de la población en la actual tesis, no hubo necesidad de aplicar muestreo para delimitar la muestra, ya que esta quedó establecida por el 100% de la población, o sea 50 trabajadores sanitarios. Para delimitar a la población, se tuvieron en cuenta los criterios de selección mencionados a continuación.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal sanitario asistencial que trabajan en el hospital de Bambamarca.  
Trabajadores que acepten tomar parte del estudio.  
Tener contrato CAS o nombrado.

#### **Criterios de exclusión**

Recurso humano sanitario que no deseen participar del trabajo de investigación.

Trabajadores que tengan licencia o vacaciones.

Empleados que laboren en la institución y no pertenezcan al sector asistencial.

**3.3.2. Unidad de análisis:** Estuvo simbolizada por cada trabajador sanitario que labora en el hospital de Bambamarca.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se manejó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, ya que se hizo una búsqueda sistemática de la información para obtener los datos que se necesitaron y posteriormente reunirlos para analizarlos (Fábregues et al., 2016); se manejó la escala ordinal, tipo Likert para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo (Likert, 1932), del recurso humano de salud de una institución del sistema de sanidad sobre el burnout el cual fue elaborado por Maslach y Jackson (1981) y satisfacción laboral que fue hecho por Palma (2009).

**Tabla 1**

*Instrumento de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Ítems
Síndrome de burnout	Encuesta	Cuestionario	22
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario	36

#### **Validez y confiabilidad:**

Para valorar el burnout en el recurso humano asistencial del hospital de Bambamarca, se utilizó la escala MBI que fue primeramente validada mediante juicio de expertos por Carlos, (2018) donde consiguió una confiabilidad de 0,705.

Para el segundo cuestionario de satisfacción laboral, Palma, (1999), calculó la validez de constructo que fue de 0.05 y la confiabilidad se alcanzó por medio de Alfa de Cronbach con un puntaje de 0.79.

### 3.5. Procedimientos

La forma en el que el actual estudio se ejecutó fue del siguiente modo, se coordinó la autorización en la institución para la recolección de datos, producto de ello se obtuvo una constancia de aceptación, luego se ofreció información acerca del fin de la tesis y se procedió a firmar el consentimiento informado. Para concluir se aplicó los instrumentos de manera presencial dentro de las instalaciones del hospital.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Posteriormente de compilar la información de las encuestas se realizó una base de datos, para organizar, tabular y calificar, con la ayuda del programa SPSS versión 27 y se calculó los niveles para cada variable. La primera parte se realizó con la estadística descriptiva en tablas con frecuencia relativas y absolutas; la segunda parte con la estadística inferencial en donde se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov pues la muestra fue de 50 participantes, los resultados de significancia bilateral indican que son inferiores de 0,05, de tal manera precisa una distribución no paramétrica, por lo cual para la comprobación de hipótesis se utilizó la Rho Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Tomando en cuenta a American Psychological Association, (2010), y al código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo – Resolución de consejo universitario N°0126 UCV, (2017) se tomó en consideración los siguientes principios éticos:

Beneficencia y no maleficencia: se manipuló de manera adecuada las cifras que se consiguieron de las encuestas, pues las conclusiones del actual estudio están elaboradas con la finalidad de mejora para el hospital de nivel II.1.

Justicia: se ofreció un trato neutral entre las personas que participaron de la investigación, además se impidió la exclusión algún personal de salud perteneciente a la institución en donde se realizó esta investigación.

En correspondencia a los derechos y la dignidad de los individuos: Se brindó la libertad al recurso humano del hospital de decidir su participación en el estudio, este fue garantizado por medio de consentimiento informado.

Se respetó la privacidad del personal asistencial que pertenecen al sector salud del hospital de Bambamarca, pues el investigador mantuvo el anonimato de los encuestados.

El trabajo de investigación citó a los autores de acuerdo a las normas APA con el fin de evitar el plagio; además dichas investigaciones fueron publicadas en fuentes confiables y de manera formal.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Nivel de síndrome de burnout y dimensiones en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.*

		Alto	Medio	Bajo	Total
<i>V1 Síndrome de burnout:</i>	F	3	19	28	50
	%	6%	38%	56%	100%
<i>D1 Agotamiento emocional</i>	F	7	12	31	50
	%	14%	24%	62%	100%
<i>D2 Despersonalización</i>	F	8	1	41	50
	%	16%	2%	82%	100%
<i>D3 Baja realización personal</i>	F	32	8	10	50
	%	64%	16%	20%	100%

Fuente: Cuestionario.

De la tabla 2, se evidenció que el nivel de burnout del recurso humano pertenecientes al sistema sanitario que labora en el hospital de Bambamarca, se centró en un nivel bajo con un 56% (28) más de la mitad, seguido de 38% (19) medio y 6% (3) alto.

Del mismo modo, en las dimensiones con mayor índice de dominio fue el nivel bajo en despersonalización con 82% (41), seguido de 62% (31) en agotamiento emocional. Sin embargo, en baja realización personal se visualizó que la cifra de mayor predominio estuvo en el nivel alto con 64% (32), bajo 20% (10) y regular 16% (8).

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral y dimensiones en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.*

		Baja satisfacción	Regular	Alta satisfacción	Total
V2 Satisfacción laboral	F	1	42	7	50
	%	2%	84%	14%	100%
D1: Condiciones físicas y/o materiales	F	3	21	26	50
	%	6%	42%	52%	100%
D2 Beneficios laborales y/o remunerativos.	F	2	26	22	50
	%	4%	52%	44%	100%
D3 Política administrativa	F	5	24	21	50
	%	10%	48%	42%	100%
D4 Relaciones sociales	F	8	23	19	50
	%	16%	46%	38%	100%
D5 Desarrollo personal	F	3	42	5	50
	%	6%	84%	10%	100%
D6 Desempeño de tareas	F	9	32	9	50
	%	18%	64%	18%	100%
D7 Relación con la autoridad	F	11	33	6	50
	%	22%	66%	12%	100%

Fuente: Cuestionario.

De la tabla 3 se evidenció el nivel de satisfacción laboral en el recurso humano del sistema sanitario que labora en el hospital de Bambamarca el cual se centró en un nivel regular con 84% (42), seguido de 14% (7) alta satisfacción y tan solo el 2% (1) baja satisfacción.

Del mismo modo, en relación a las dimensiones el mayor predominio se ubicó en el nivel regular con 52% (26) en beneficios laborales, seguido de política administrativa con 48% (24), relaciones sociales de 46% (23), del mismo modo, el desarrollo personal de 84% (42), desempeño de tareas 64% (32) y las relaciones con la autoridad de 66% (33). Sin embargo, en las condiciones físicas el mayor predominio se centró en satisfacción alta con 52% (26), seguido de regular con 42% (21) y baja satisfacción 6% (3).



**Tabla 4**

*Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.*

		V2 Satisfacción laboral			Total	
		Baja satisfacción	Regular	Alta satisfacción		
V1 Síndrome de burnout:	Alto	f	0	3	0	3
		%	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Medio	f	1	17	1	19
		%	2,0%	34,0%	2,0%	38,0%
	Bajo	f	0	22	6	28
		%	0,0%	44,0%	12,0%	56,0%
Total		f	1	42	7	50
		%	2,0%	84,0%	14,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

De la tabla 4 se evidenció la relación entre las variables en estudio del del recurso humano pertenecientes al sistema sanitario que labora en el hospital de Bambamarca con mayor predominio del burnout en un nivel bajo con 56% (28); donde el 44% (22) se centró en regular de satisfacción y 12% (6) alto, del mismo modo, dicho síndrome se ubicó en nivel medio con 38% (19); del cual el 34% (17) se ubicó en regular de satisfacción y el 2% (1) en insatisfecho y satisfecho.

**Tabla 5**

*Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.*

		V2 Satisfacción laboral			Total	
		Baja satisfacción	Regular	Alta satisfacción		
D1 Agotamiento emocional	Alto	F	1	6	0	7
		%	2,0%	12,0%	0,0%	14,0%
	Medio	F	0	12	0	12
		%	0,0%	24,0%	0,0%	24,0%
	Bajo	F	0	24	7	31
		%	0,0%	48,0%	14,0%	62,0%
Total		F	1	42	7	50
		%	2,0%	84,0%	14,0%	100,0%
D2 Despersonalización	Alto	F	0	8	0	8
		%	0,0%	16,0%	0,0%	16,0%
	Medio	F	0	1	0	1
		%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Bajo	F	1	33	7	41
		%	2,0%	66,0%	14,0%	82,0%
Total		F	1	42	7	50
		%	2,0%	84,0%	14,0%	100,0%
D3 Baja realización personal	Alto	F	1	26	5	32
		%	2,0%	52,0%	10,0%	64,0%
	Medio	F	0	7	1	8
		%	0,0%	14,0%	2,0%	16,0%
	Bajo	F	0	9	1	10
		%	0,0%	18,0%	2,0%	20,0%
Total		F	1	42	7	50
		%	2,0%	84,0%	14,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

De la tabla 5 se evidenció la relación entre las dimensiones del burnout y satisfacción laboral en el recurso humano pertenecientes al sistema sanitario que labora en el hospital de Bambamarca.

En la primera dimensión se observó que con mayor predominio se encuentra en un nivel bajo con 62% (31); donde el 48% (24) presentó satisfacción regular (24)

y el 14% (7) alta satisfacción; además, dicha dimensión tuvo un 24% (12) en el nivel moderado el mismo porcentaje se ubicó en regular en relación a la satisfacción laboral. También, en un nivel alto con 14% (7); donde el 12% (6) precisó una regular satisfacción laboral y el 2% (1) indica insatisfacción.

En la segunda dimensión se observó que el mayor predominio se encontró en un nivel bajo con 82% (41); donde el 66% presentó satisfacción regular (24), el 14% (7) alto y 2% (1) bajo; además, dicha dimensión tuvo un 16% (8) en el nivel alto el mismo porcentaje se ubicó en regular en relación a la satisfacción laboral. También, en un nivel medio con 2% (1) el mismo porcentaje se ubicó en regular en relación a la satisfacción laboral.

En la tercera dimensión se observó que el mayor predominio se encontró en un nivel alto con 64% (31); donde el 52% (26) presentó satisfacción regular (24), 10% (5) alto y 2% (1) bajo; además, dicha dimensión tuvo un 20% (10) en el nivel bajo; donde el 9% (18) presentó satisfacción regular y el 2% (1) bajo. También, en un nivel medio con 16% (8); donde el 14% (7) precisó una regular satisfacción laboral y el 2% (1) indica insatisfacción.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 6**

*Correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral*

			V1 Síndrome de burnout:	V2 Satisfacción laboral
Rho de Spearman	V1 Síndrome de burnout:	Coefficiente de correlación	1,000	-,384
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	50	50

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

Podemos verificar en la tabla 6, la asociación de las variables investigadas según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.384 (correlación negativa baja), donde se evidenció el grado de relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Entonces, dado que  $p=0.006 < \alpha=0.01$ , donde se aceptó la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el recurso humano pertenecientes al sistema sanitario de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

## Prueba de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**Tabla 7**

*Correlación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral*

		D1 Agotamiento emocional	V2 Satisfacción laboral
Rho de Spearman	D1 Agotamiento emocional	1,000	-,540
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	50	50
	N		

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

Podemos verificar en la tabla 7, la asociación de las variables investigadas según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.540 (correlación negativa moderada), donde se evidenció el grado de relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral.

Entonces, dado que  $p=0.000 < \alpha=0.01$ , donde se aceptó la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en el recurso humano pertenecientes al sistema sanitario de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 8**

*Correlación entre la despersonalización y satisfacción laboral*

			D2 Despersonalización	V2 Satisfacción laboral
Rho de	D2	Coefficiente de correlación	1,000	-,515
Spearman	Despersonalización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Podemos verificar en la tabla 8, la asociación de las variables investigadas según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.515 (correlación negativa moderada), donde se evidenció el grado de relación entre el despersonalización y satisfacción laboral.

Entonces, dado que  $p=0.000 < \alpha=0.01$ , donde se aceptó la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación entre el despersonalización y satisfacción laboral en el recurso humano pertenecientes al sistema sanitario de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 9**

*Correlación entre la baja realización personal y satisfacción laboral*

			D3 Baja realización personal	V2 Satisfacción laboral
Rho de Spearman	D3 Baja realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,048
		Sig. (bilateral)	.	,741
		N	50	50

Podemos verificar en la tabla 9, la asociación de las variables investigadas según el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.048 (correlación muy baja), donde se evidenció el grado de relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral.

Entonces, dado que  $p=0.741 > \alpha=0.05$ , donde se rechazó la hipótesis de la investigación, es decir, no existe relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral en el recurso humano pertenecientes al sistema sanitario de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.

## V. DISCUSIÓN

En la estadística descriptiva con respecto a los resultados del síndrome de burnout realizado en el hospital de Bambamarca se obtuvo los siguientes valores, el 56% del personal de salud encuestado alcanzó un nivel bajo de burnout, seguido de un 38% con un nivel medio y el 6% alto, el resultado encontrado es similar a Perea (2018), el cual halló que el 50% de su muestra presentaron un nivel bajo de burnout, el 40 % correspondió a un nivel medio y el 10% un nivel alto, de la misma manera Cáceres (2021), obtuvo que un 51.80% de su muestra se encontraban en un nivel bajo de burnout, 51.80% en un nivel moderado y en menor cantidad con el 8.18% en un nivel alto.

Maslach y Jackson (1981), definieron al burnout como una reacción extendida a la tensión en el centro laboral, un síndrome psíquico que aparece por el estrés crónico fruto de la interrelación belicosa entre el empleado y su trabajo; en el que el abuso de contacto con los seres humanos destinatarios de las prestaciones de servicios, origina cambios desfavorables en las conductas y actitudes con respecto a estos individuos. Basados en esta teoría y los resultados del presente estudio, se observa que el recurso humano de salud muestra un nivel bajo de burnout, pero aun así todavía existe un porcentaje considerable del personal asistencial que se encuentra en el nivel medio y alto pues se sabe que el recurso humano del sistema sanitario se encuentra en contacto frecuente con los usuarios.

Con respecto a la segunda variable, satisfacción laboral se obtuvo que el 84% está en el nivel regular, 14% alto y 2% bajo, este resultado es similar a Ershad et al. (2020), quienes encontraron que el 52,31% presentó satisfacción moderada, Álvarez et al. (2019) del mismo modo reportaron que un 67% tenían regular satisfacción, Cachi (2022), igualmente menciona que el 40.3% de su muestra se encontraban en el nivel moderado, Molina y Palomino (2021), de la misma forma hallaron que el 67.50% estaban en un nivel regular, así también Rumaja y Montalvo (2021), encontraron un nivel moderado con el 50%, Marcos (2020), de igual manera encontró que el 78% estaban en el nivel regular, Perea (2018), obtuvo que el 85% obtuvieron satisfacción laboral promedio.

Robbins y Coulter (2010), definen a la satisfacción laboral como las conductas generales que el ser humano tiene con su trabajo. Un ser humano que presenta un alto grado de satisfacción en el área de trabajo tiene conductas adecuadas en torno



al mismo; en cambio un trabajador que esta insatisfecho con su zona laboral posee actitudes dañinas hacia él. Basados en esta teoría y los resultados del actual estudio se aprecia que los trabajadores del sector salud en su gran mayoría de los antecedentes citados presentan una satisfacción moderada; sin embargo, no alcanzan un alto nivel de satisfacción lo que conlleva a que el personal de salud no tenga conductas adecuadas en su zona laboral, esto traería como consecuencia una mala calidad de atención, es por ello que tener una alta satisfacción laboral es de gran importancia en el sistema sanitario.

En tanto, a las dimensiones del burnout el actual estudio obtuvo que el agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en nivel bajo con 62% y 82% respectivamente; no obstante, en baja realización personal se obtuvo un nivel alto con 64%. Dichos resultados son similares a Cáceres (2021), quien encontró un nivel bajo en agotamiento emocional con 51.8%, despersonalización con 62.7% nivel bajo y un nivel alto en baja realización personal con el 35.5%, así también Vásquez et al. (2019) los cuales reportaron nivel bajo en agotamiento emocional con 65.0%, despersonalización 48.8% en nivel bajo, sin embargo en baja realización personal difiere, pues dichos autores en su estudio obtuvieron un nivel medio con el 36.7%, del mismo modo Perea (2018), obtuvo en agotamiento emocional y despersonalización un nivel bajo con 90% y 77.5% respectivamente pero discrepa en baja realización personal, pues encontró que el 67.5% presentaron un nivel bajo.

Golembiewski (1997), plantea que el síndrome de burnout puede manifestarse en el recurso humano de distintos ámbitos, es decir no solo se da en empleados asistenciales, sino que también se puede mostrar en otros oficios, como directivos, vendedores, etc. Así mismo declara que el síndrome en estudio es una sucesión secuencial y gradual en el cual el empleado abandona la obligación que posee con sus ocupaciones como reacción a la tensión en el trabajo; el presente modelo admite la serie de despersonalización, bajo logro personal y cansancio emocional. Basados en esta teoría y los resultados de la actual investigación se deduce que los trabajadores de salud del hospital de Bambamarca, tienen una baja reacción a la tensión con respecto a dos dimensiones del burnout los cuales son agotamiento emocional y despersonalización pues como se observa se encontraron niveles bajos en dichas dimensiones; por el contrario, en baja realización personal se obtuvo un nivel alto esto significa que los profesionales de dicho establecimiento evaluado

tienden a evaluarse de una forma negativa lo que afecta su habilidad en la realización del trabajo, del mismo modo también se ve perjudicado el tipo de relación que establecen con las personas a las que brindan servicio.

En lo que respecta, a las dimensiones de la satisfacción laboral en el presente estudio se encontró que la mayoría está en nivel regular, en beneficios laborales y/o remunerativos 52%, en política administrativa 48%, en relaciones sociales 46%, en desarrollo personal 84%, en desempeño de tareas 64%, en relación con la autoridad 66%, por el contrario, en condiciones físicas y/o materiales tuvo un nivel alto con 52%. Así mismo Molina y Palomino (2021), obtuvieron un nivel regular en beneficios laborales y/o remunerativos 70%, en política administrativa 50%, en relaciones sociales 45%, en desarrollo personal 42.5%, en desempeño de tareas 47.5%, en relación con la autoridad 52.5%, y condiciones físicas y/o materiales tuvo un nivel alto con 57.5%.

Palma (2009), indica que la satisfacción laboral se interpreta como una contestación afectuosa que aparece al hacer contraste la situación del trabajo con las aspiraciones de los objetivos concernientes con dicho entorno. Basados en la teoría mencionada y los resultados del actual estudio se deduce que, en las dimensiones de la satisfacción laboral, seis de estas obtuvieron un nivel regular y una se encontró en nivel alto, esto significa que el personal de salud, aunque se encuentran moderadamente satisfechos, no cumplen sus pretensiones completamente en el ambiente laboral, es por ello que no tienen una satisfacción alta.

Para el objetivo general: determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023, en los resultados inferenciales que se obtuvieron, se pudo afirmar que el síndrome de burnout y satisfacción laboral se encontraron relacionados significativamente, con el coeficiente de Rho de Spearman de -0.384 y  $p=0.006 < \alpha=0.01$ ; en consecuencia, se aceptó la hipótesis de la investigación lo que significa que cuando hay una disminución del síndrome de burnout la satisfacción aumenta. Esta relación encontrada entre las variables de estudio muestra similitud con Ershad et al. (2020) quienes encontraron una correlación negativa significativa entre ambas variables ( $r= -0.221$ ,  $p= 0.007$ ), así mismo Vásquez et al. (2019) reportaron un valor de ( $r= -0.327$ ,  $p<0.01$ ), de la misma manera Álvarez et al. (2019)

concluyeron que las variables estudiadas presentan asociación negativa entre sí ( $p < 0.01$ ), de igual forma Hernández et al. (2017) hallaron correlación negativa en las variables ( $r = -0.217$ ,  $p < 0.01$ ), del mismo modo Espinoza (2021), obtuvo un valor de ( $r = -0.331$ ,  $p = 0.009$ ) donde hay una relación de forma inversa y significativa, igualmente Marcos (2020), encontró que las variables muestran una relación significativa indirecta ( $r = -0.366$ ,  $p < 0.01$ ), por último Cáceres (2021), tuvo un valor de (-0.628) lo que muestra que hay una relación moderada indirecta. Se puede observar que la mayoría de autores citados en la actual investigación coinciden con los resultados encontrados, pues estos concluyeron que los niveles de burnout influyen en la satisfacción del recurso humano de los sistemas sanitarios.

Strauss y Sayles (1992), señalaron que la satisfacción en el centro laboral es la consecuencia de distintas conductas frente a causas, así como: circunstancias de la zona de trabajo, estilos de gestión, relaciones de mando, estímulos monetarios, peculiaridades propias y relaciones interpersonales. Tomando como base la teoría citada se puede inferir que la empresa debe poseer adecuadas estrategias para que los trabajadores alcancen una alta satisfacción en su lugar de trabajo, es decir que a nivel administrativo se debe tener conductas apropiadas para que los trabajadores se sientan en confianza, pues la presencia de burnout puede conllevar a percibir bajos niveles de satisfacción, esto puede ocasionar el ausentismo laboral, cambios en el puesto, aumento de renuncias, lo que ocasionaría falta del recurso humano que conduce a la sobrecarga laboral, afectando de esta manera la calidad de los servicios prestados de salud.

Para el primer objetivo específico: identificar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Se tiene que esta dimensión se establece como la ausencia de fuerza causado por desfallecimiento físico, mental o como una mezcla de los dos; es la percepción de no poder dar más de uno mismo hacia el prójimo (Maslach y Jackson, 1981). En el presente estudio se encontró que existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral, pues se obtuvo una correlación negativa moderada y significativa  $\rho = -0.540$ ,  $p < 0.01$ , entonces se aceptó la hipótesis de la investigación, lo que significa que, cuando hay un menor nivel de agotamiento emocional, se presenta mayor satisfacción. Estos resultados obtenidos se contrastan con Espinoza (2021), quien obtuvo  $\rho = -0.303$ ,  $p < 0.01$  lo cual indica

que la correlación es significativa inversa, así mismo Marcos (2020), concluyo que existe relación significativa indirecta con un valor de  $p < 0.01$ , de la misma manera Cáceres (2021), hallo que hay una relación moderada indirecta entre agotamiento emocional y satisfacción laboral pues  $r = -0,612$ ,  $p < 0.01$ . Es importante que las personas prestadoras de servicios tengan un nivel bajo de agotamiento emocional, porque de esta manera estos se encontraran concentrados al momento de brindar sus servicios y así se brindará una adecuada atención. Pues según la teoría de (Maslach y Jackson, 1981), mencionan que al tener niveles elevados de agotamiento emocional pueden ocasionar luchas intrínsecas, esto conllevaría a una baja productividad pues el recurso asistencial no estaría en las condiciones adecuadas para prestar sus servicios, además habrá una disminución de compromiso con la zona laboral.

Para el segundo objetivo específico: identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Se tiene que esta dimensión se refiere al aumento de sentimientos, respuestas negativas, actitudes frías y distantes con las personas, principalmente hacia los pacientes, clientes o usuarios (Maslach y Jackson, 1981). En el presente estudio se encontró que existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral, pues se obtuvo una correlación negativa moderada y significativa  $\rho = -0.515$ ,  $p < 0.01$ , entonces se aceptó la hipótesis de la investigación, lo que significa que, cuando hay un menor nivel de despersonalización, se presenta mayor satisfacción, Estos resultados encontrados muestran similitud con Espinoza (2021), el cual encontró  $\rho = -0.268$ ,  $p < 0.01$  lo cual indica que la correlación es significativa inversa, así mismo Marcos (2020), concluyo que existe relación significativa indirecta con un valor de  $p < 0.01$ , de la misma manera Cáceres (2021), hallo que hay una relación moderada indirecta entre despersonalización y satisfacción laboral pues  $r = -0,327$ ,  $p < 0.01$ . Es fundamental que, en los servicios de salud, el personal asistencial tenga niveles bajos de despersonalización, pues al tener conductas adecuadas hacia los pacientes estos se sentirán en confianza para transmitir sus necesidades, lo que ocasionaría una buena calidad de atención, así mismo la productividad del personal sanitario se vería aumentada. Pues Golembiewski (1997), refiere que, al tener niveles altos de despersonalización, los trabajadores no tendrían el compromiso adecuado con su trabajo y la organización.

Para el tercer objetivo específico: identificar la relación entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Se tiene que esta dimensión se manifiesta en el momento que se evidencia que las peticiones realizadas, sobrepasan su aptitud para atenderlas de una manera adecuada (Maslach y Jackson, 1981). En el presente estudio se encontró que no existe relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1 de Bambamarca, pues se obtuvo una correlación muy baja  $\rho=0.048$ ,  $p=0.741>0.05$ , entonces se rechazó la hipótesis de la investigación, ya que, al tener un nivel alto de baja realización personal, la satisfacción se debería encontrar en un rango bajo, sin embargo, en el actual estudio se encontró en un nivel regular, lo que quiere decir que existe una ambivalencia pues al tener un alto nivel en dicha dimensión, el recurso humano de salud se encuentra satisfecho con la naturaleza de su trabajo. Los resultados encontrados son similares a Molina y Palomino (2021), quien encontró un valor de  $p>0.05$  por lo que rechazó la hipótesis alterna, así mismo Rumaja y Montalvo (2021), no demostraron relación significativa ya que reportó  $\rho=0.013$ ,  $p>0.05$ . Poseer altos niveles en baja realización personal, acarrea respuestas perjudiciales hacia el personal de salud que lo presenta y hacia el ambiente laboral, evitando así las relaciones interpersonales y profesionales. Maslach y Jackson (1981), indican que esta dimensión es medida por circunstancias tensionales en la zona de trabajo con es la carencia de sostén social y bajos accesos a las oportunidades afectando así de primera mano la realización como profesionales.

No se encontraron limitaciones para realizar el presente estudio, pues el Hospital en donde se ejecutó los cuestionarios se encuentra accesible, además el personal de salud estuvo de acuerdo en participar de la actual investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. En referente al objetivo general, se determinó que existe relación negativa y significativa ( $R= -0.388$  y  $p=0.006$ ) entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Bambamarca.
2. En referente al primer objetivo específico, se determinó que existe relación negativa y significativa ( $R= -0.540$  y  $p=0.000$ ) entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Bambamarca.
3. En referente al segundo objetivo específico, se determinó que existe relación negativa y significativa ( $R= -0.515$  y  $p=0.000$ ) entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Bambamarca.
4. En referente al tercer objetivo específico, se determinó que no existe relación ( $R= 0.048$  y  $p=0.741$ ) entre la dimensión baja realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Bambamarca.

## VII. RECOMENDACIONES

A la directora de la institución, evaluar constantemente las variables que se investigó, ya que estas constituyen un factor importante en el sistema de salud, pues alcanzar valores altos de satisfacción por parte del trabajador, no solo influirá en aumentar la productividad, sino también mejorará la calidad de atención.

Se sugiere al jefe de recursos humanos plantear estrategias para mejorar la satisfacción, así como difundir espacios, para que el recurso humano pueda distraerse algunos momentos del trabajo, sin que este piense que ese descanso no lo tiene merecido. Esto condescenderá en mantener un nivel óptimo de desempeño en la zona laboral.

Según los resultados encontrados, se recomienda a los lectores a proseguir con la investigación, pero tomando en cuenta distintas variables que de alguna manera pueden estar relacionados con la salud mental y satisfacción del recurso humano de salud, ya que se vio que, aunque los trabajadores tienen un nivel bajo de burnout, no alcanzan una alta satisfacción.

Se sugiere a los investigadores, ejecutar estudios más grandes y con distintos diseños, como investigaciones cualitativas, estudios prospectivos y comparativos dentro de la red de Bambamarca, con la finalidad de producir estrategias específicas.

A los profesionales del sector salud, llevar a cabo una investigación más meticulosa en lo que respecta a la baja realización personal y su relación con satisfacción laboral, puesto que en el presente estudio no se logró determinar relación entre ambas variables. Así como los factores que podrían estar asociados a esta dimensión.

## REFERENCIAS

- Alfaro, L. (2013). Psychology and disability: An encounter from the social paradigm. *Revista Costarricense Psicología*, 32(1), 63-74.
- Álvarez, L., Mori, P., & Gómez, M. C. (2019). Burnout Syndrome and job satisfaction among Spanish nurses at a time of economic crisis. *Metas enferm*, 22(4), 50-58.
- American Psychological Association (APA). (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*.  
[https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf)
- Ardila, E. (2007). Burnout syndrome and its relation with the Physicians depression. *Acta Med Colomb*, 32(3), 173-174.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Redalyc*, 6(1-2), 11.
- Cabello, N., & Santiago, G. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en Medicina Familiar*, 18(3), 51-53.
- Cáceres, J. T. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales médicos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2020* [Universidad Norbert Wiener].  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4980/T061\\_29652716\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4980/T061_29652716_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cachi, W. E. (2022). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud Asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80488/Cachi\\_QWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80488/Cachi_QWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*.  
[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Educativa.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Educativa.pdf)



- Carlos, M. E. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque* [Universidad César Vallejo].  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306>
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2001). Desempleo y síndrome de Burnout. *Revista de Psicología*, 10(1), 131. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2001.18558>
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149905/1-Reglamento-de-Calificacion-Clasificacion-y-Registro-de-los-Investigadores-Renacyt.pdf?v=1630602954>
- Ershad, R., Javanmard, R., & Mangolian, P. (2020). Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. *AIMS Public Health*, 7(1), 158-168.  
<https://doi.org/10.3934/publichealth.2020014>
- Espinoza, M. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud del Centro de Salud Paucará—Acobamba—Huancavelica, 2021* [Universidad Peruana los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., & Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa* (1.ª ed.). Editorial UOC.  
<https://femrecerca.cat/drodriguez/publication/tecnicas-investigacion-social-educativa/tecnicas-investigacion-social-educativa.pdf>
- Guerrero, G., & Guerrero, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Patria.  
[file:///C:/Users/DAMARIS/Downloads/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_Serie\\_in.pdf](file:///C:/Users/DAMARIS/Downloads/Metodologia_de_la_Investigacion_Serie_in.pdf)
- f

- Gutiérrez, G. A. G., Celis, M. A., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. de J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 11(4), 305-309.
- Hernandez, Jiménez, Llergo, Mazzoni, & Perándres. (2017). Burnout syndrome and job satisfaction in spanish and argentinean health workers. *REIDOCREA*, 3(8), 60-68.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INEI. (2021). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.
- Manassero, M. A., García, E., Vásquez, Á., Ferrer, V., Ramis, C., & Gili, M. (2000). Análisis causal del burnout en la enseñanza. *REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES*, 16(2), 173-195.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.
- Marcos, Y. P. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019* [Universidad Peruana los Andes]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1689/T037\\_41174365\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1689/T037_41174365_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 13(112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Medscape. (2020, mayo 20). *Salud mental de la población médica en la pandemia*.

- Medscape. <http://espanol.medscape.com/verarticulo/5905406>
- MINSA. (2015). *Manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional*.  
[http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/Manual%20Buenas%20Practicas/RM\\_626-2015-MINSA.pdf](http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/Manual%20Buenas%20Practicas/RM_626-2015-MINSA.pdf)
- MINSA. (2017). *Resolución de la Dirección Ejecutiva N°061-2017-MIMP/PNCVFS-DE*.  
[https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/normativas/RDE\\_061\\_2017\\_MIMP\\_PNCVFS\\_DE.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/normativas/RDE_061_2017_MIMP_PNCVFS_DE.pdf)
- MINSA. (2018). *Conociendo el Síndrome de Agotamiento Profesional*. Dirección de Asistencia Técnica y Promoción de Servicios.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4026.pdf>
- MINSA. (2020). *Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Molina, G. M., & Palomino, L. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo—Junio del 2021* [Universidad Autónoma de Ica].  
<http://209.45.48.21/bitstream/autonomadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
- Moreno, B., Oliver, C., & Aragoneses, A. (2008). El «BURNOUT», Una forma específica de estrés laboral. *Manual de psicología clínica aplicada*, 36(1), 271-284.
- Moscu, C.-A., Marina, V., Dragomir, L., Anghel, A.-D., & Anghel, M. (2022). The Impact of Burnout Syndrome on Job Satisfaction among Emergency Department Nurses of Emergency Clinical County Hospital “Sfântul Apostol Andrei” of Galati, Romania. *Medicina*, 58(11), 1516. <https://doi.org/10.3390/medicina58111516>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. ResearchGate.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2633.9446>
- Naciones Unidas. (2020, agosto 4). *El rol de los recursos naturales ante la pandemia por el COVID-19 en América Latina y el Caribe* [Text]. CEPAL.

- <https://www.cepal.org/es/enfoques/rol-recursos-naturales-la-pandemia-covid-19-america-latina-caribe>
- Newstrom, J. (2006). *Comportamiento humano en el trabajo* (13.<sup>a</sup> ed.). The McGraw-Hill Companies. [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)
- OIT. (2020, julio 18). *La violencia en el trabajo: Un problema mundial* [Comunicado de prensa]. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)
- OMS. (2019, mayo 30). *Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento*. <https://proyectohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- OMS. (2023, abril 18). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. Medicina y Salud Pública. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. El Cid Editor. <https://www.worldcat.org/es/title/955407427>
- Palma, S. (1999). *386911381 escala-de-satisfaccion-laboral*. <https://www.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Perea, C. E. (2016). *El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016* [Univeridad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3377/53\\_2016\\_perea\\_valde-rama\\_ce\\_fac\\_s\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3377/53_2016_perea_valde-rama_ce_fac_s_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quinceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). Burnout: «Syndrome of burning oneself out at work (SBW)». *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10.<sup>a</sup> ed.). Prentice-Hall; 2023-04-25

17:47:45.

<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Rumaja, C., & Montalvo, E. F. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Jerónimo Cusco, 2020* [Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74890/Montalvo\\_VEF-Rumaja\\_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74890/Montalvo_VEF-Rumaja_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037110003-066X.55.1.68>

SUSALUD. (2022). *Registro Nacional de IPRES*.

<http://app20.susalud.gob.pe:8080/registro-renipress-webapp/listadoEstablecimientosRegistrados.htm?action=mostrarBuscar#no-back-button>

UCV. (2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Vásquez, V. M., Gómez Pasos, J. C., Martínez, A., & Salgado, A. (2019). Relationship between burnout and job satisfaction in health professionals. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 1-10. <https://doi.org/10.21840/siic/158957>

Wiley, J., Snyderman, & Mausner. (1960). The Motivation to work, by F. Herzberg, B. Mausner. *Relations industrielles*, 15(2), 275. <https://doi.org/10.7202/1022040ar>

Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
<b>Síndrome de Burnout</b>	Es una reacción extendida a la tensión en el centro laboral, un síndrome psíquico que aparece por el estrés crónico fruto de la interrelación belicosa entre el empleado y su trabajo; en el que el abuso de contacto con los seres humanos destinatarios de las prestaciones de servicio, origina cambios desfavorables en la conductas y actitudes con respecto a estos individuos (Maslach y Jackson, 1981).	Se medirá mediante un cuestionario, considerando las dimensiones planteadas por Maslach y Jackson, (1981) que evaluará el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El cual está compuesto por 22 preguntas.	Agotamiento emocional	Sentimiento de agotamiento Sentirse vacío Fatiga Cansancio Desgaste personal Frustración Sobrecarga de trabajo Aburrimiento Llegar al límite	1-9	<b>Escala ordinal:</b> Siempre (6), casi siempre (5), bastantes veces (4), regularmente (3), algunas veces (2), casi nunca (1), nunca (0).	Síndrome de burnout: Bajo (0-33), medio (34-39), alto (40-56)
			Despersonalización	Dureza en el trato Insensibilidad Endurecimiento emocional Indiferencia Sentimiento de culpa	10-14		Agotamiento emocional: Bajo (0-18), medio (19-26), alto (27-54).
			Baja realización personal	Comprensión Eficacia Influencia positiva Energía Clima laboral Estímulo Alcanzar metas Emociones adecuadas	15-22		Despersonalización: Bajo (0-5), medio (6-9), alto (10-30).  Realización personal: Bajo (0-33), medio (34-39), alto (40-56).

<b>Satisfacción laboral</b>	Se interpreta como una respuesta afectuosa que aparece al hacer contraste la situación laboral con las aspiraciones de los objetivos concernientes con dicho trabajo (Palma, 2009).	Se determinará con la ayuda de un cuestionario, considerando las dimensiones formuladas por Palma, (2009) la cual evaluará las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad. El cual, está compuesto por 36 preguntas.	Condiciones físicas y/o materiales	Buen clima laboral Comodidad Ambiente físico	1-5	<b>Escala ordinal:</b> Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), En desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario adecuado Complacencia	6-9	
			Políticas administrativas	Explotación No reconocer el esfuerzo	10-14	
			Relaciones sociales	Ambiente ideal Trabajo en equipo Solidaridad	15-18	
			Desarrollo personal	Trabajo justo Disfrutar del trabajo Realización	19-24	
			Desempeño de tareas	Valorar Utilidad Complacencia	25-30	
			Relación con la autoridad	Disposición Relaciones interpersonales Esfuerzo	31-36	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (2001)

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), está constituido por 22 ítems y su función es medir el desgaste profesional, el propósito del presente instrumento es netamente estudios académicos. Este cuestionario es anónimo.

Escriba el número donde crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

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

	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>							
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
14	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							
	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
15	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión							
22	Siento que en mi trabajo sé tratar los problemas emocionales de forma adecuada							



### Baremos de la variable síndrome de burnout

	Dimensiones		
Nivel	<i>Agotamiento emocional</i>	<i>Despersonalización</i>	<i>Baja realización personal</i>
Alto	27-54	10-30	40-56
Medio	19-26	6-9	34-39
Bajo	0-18	0-5	0-33

### FICHA TÉCNICA

**Nombre del instrumento:** Maslach Burnout Inventory, Manual.

**Versiones:** Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de:

- Cansancio emocional: 09 preguntas
- Despersonalización: 05 preguntas
- Realización personal: 08 preguntas

**Autores:** Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

**Procedencia:** Consulting Psychologists Press, Inc., Palo alto, california, USA.

**Adaptación:** Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.

**Editorial:** TEA ediciones (2001)

**Aplicación:** Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicios humanos.

**Finalidad:** Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout

- Escala CE: Cansancio Emocional
- Escala DP: Despersonalización
- Escala RP: Realización personal

**Confiabilidad:** 0,705

**Tipificación:** Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

**Tiempo:** 10 – 15 minutos

## Cuestionario de Satisfacción laboral

Sonia Palma (2009)

El cuestionario de Satisfacción laboral, está constituido por 36 ítems y su función es medir el nivel de satisfacción en el personal de salud, el propósito del presente instrumento es netamente estudios académicos. Este cuestionario es anónimo. Sírvase a calificar cada una de los enunciados usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que se ha declarado.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	<b>CONDICIONES FÍSICAS O MATERIALES</b>	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	<b>BENEFICIOS LABORALES O REMUNERATIVOS</b>					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
12	Me disgusta mi horario					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					

26	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
28	Mi trabajo me aburre					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo					
	<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>					
31	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando pido alguna consulta sobre mi trabajo					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
35	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

### Baremos de la variable satisfacción laboral

Nivel	Satisfacción laboral
Alta satisfacción	133 - 180
Regular	85 - 132
Baja satisfacción	36 - 84

## FICHA TÉCNICA

**Nombre de la escala:** Satisfacción laboral (SL - SPC)

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Procedencia:** Perú

**Año:** 2009

**Administración:** Individual o colectiva

**Edades de aplicación:** Adultos de 18 a más.

**N° de ítems:** 36

**Duración:** 20 minutos.

**Grupos de aplicación:** Trabajadores con relación laboral de dependencia.

**Significación:** Nivel de satisfacción global y específica en relación con las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

**Usos:** Diagnóstico Organizacional

**Confiabilidad:** 0,79

**Muestra de tipificación:** 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

**Puntuación:** Calificación manual

**Baremos:** Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### Consentimiento informado

FECHA: 8.6.23

HORA: 9. am.

Por la presente

Yo DALOS GERMIN LOPEZ DE SILVA, con documento de identidad N° 41566534 de 70 años de edad, manifiesto que he sido informado/a con claridad y veracidad sobre la investigación titulada: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de nivel II-1. La cual tiene como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de nivel II.1. Dicho proyecto ha sido elaborado por Silva Montenegro Damaris Yhanela. Aceptando ello y dando constancia que se me ha informado de manera clara sobre este estudio, OTORGO MI CONSENTIMIENTO a participar en dicho estudio de investigación, con el compromiso de llenar las encuestas de manera veraz.



Firma del participante

Bambamarca, 8 de JUNIO del 2023

### Consentimiento informado

FECHA: 03/05/23

HORA: 12:00pm

Por la presente

Yo, Juan Manuel Tello Cabrera, con documento de identidad N° 70527848 de 32 años de edad, manifiesto que he sido informado/a con claridad y veracidad sobre la investigación titulada: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de nivel II-1. La cual tiene como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de nivel II.1. Dicho proyecto ha sido elaborado por Silva Montenegro Damaris Yhanela. Aceptando ello y dando constancia que se me ha informado de manera clara sobre este estudio, OTORGO MI CONSENTIMIENTO a participar en dicho estudio de investigación, con el compromiso de llenar las encuestas de manera veraz.



Firma del participante

Bambamarca, 03 de Mayo del 2023

## Anexo 4: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
UNIDAD EJECUTORA SALUD HUALGAYOC  
BAMBAMARCA  
HOSPITAL "TITO VILLAR CABEZAS"



### CONSTANCIA

El que suscribe: directora del Hospital "Tito Villar Cabezas" Bambamarca:

### HACE CONSTAR

Que la Sra. **DAMARIS YHANELA SILVA MONTENEGRO**, identificada con **DNI N° 72565678**, con código de estudiante N°7002825013 de la universidad CESAR VALLEJO Filial Trujillo y con domicilio en Jr. Malecón Quiliche N° 307, Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca; se hace constar lo siguiente.

La interesada realizará un trabajo de investigación y aplicará los instrumentos para la recolección de datos para elaboración de tesis: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL**, en el personal de Salud del Hospital Tito Villar Cabezas de la ciudad de Bambamarca.

Se expide la presente a constancia de la parte interesada para los fines que estime por conveniente.

Bambamarca, 31 de mayo del 2023

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
UNIDAD EJECUTORA SALUD HUALGAYOC  
BAMBAMARCA  
HOSPITAL "TITO VILLAR CABEZAS" - B.A.  
MC. Damsa del Poma, Damsa Zetia  
DIRECTORA

### Anexo 5: Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl Sig.	Estadístico	gl Sig.
V1 Síndrome de burnout:	,115	50 ,094	,951	50 ,038
D1 Agotamiento emocional	,102	50 ,200*	,967	50 ,167
D2 Despersonalización	,183	50 ,000	,874	50 ,000
D3 Baja realización personal	,223	50 ,000	,738	50 ,000
V2 Satisfacción laboral	,129	50 ,037	,963	50 ,119
D1 Condiciones físicas y/o materiales	,134	50 ,026	,932	50 ,007
D2 Beneficios laborales y/o remunerativos.	,171	50 ,001	,948	50 ,027
D3 Política administrativa	,142	50 ,013	,931	50 ,006
D4 Relaciones sociales	,152	50 ,006	,958	50 ,074
D5 Desarrollo personal	,101	50 ,200*	,981	50 ,611
D6 Desempeño de tareas	,132	50 ,030	,970	50 ,227
D7 Relación con la autoridad	,101	50 ,200*	,974	50 ,334

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de acuerdo a las variables y dimensiones se consideró la de Kolmogórov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es de 50 datos, por ende, algunos resultados del sig. bilateral indican que son inferiores al 5%, de tal manera precisa una distribución no paramétrica, por lo tanto, para la comprobación de hipótesis se utilizó la Rho Spearman.



## Anexo 6: Base de datos

BASE DE DATOS SINDROME DE BURNOUT																										
ITEMS	DIMENSION									DIMENSION					DIMENSION								V1	D1	D2	D3
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	48	6	0	42
2	2	1	2	3	2	4	3	2	4	0	2	3	0	5	5	5	5	4	5	6	4	3	70	23	10	37
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	0	40
4	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	3	6	5	6	6	6	6	5	6	55	4	5	46
5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	3	3	4	5	5	4	4	5	44	11	0	33
6	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	53	5	0	48
7	3	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15	6	1	8
8	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	50	2	0	48
9	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	6
10	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	0	1	1	5	5	4	5	4	4	5	53	14	6	33
11	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	0	1	0	1	1	3	4	5	6	6	5	4	44	8	2	34
12	1	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6	5	5	6	5	4	6	6	50	6	1	43
13	2	2	1	2	1	2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	6	6	6	5	5	6	6	56	14	1	41
14	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	5	6	6	6	5	6	6	50	4	1	45
15	0	4	1	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	6	6	5	6	6	6	6	6	57	9	1	47
16	1	1	2	0	1	0	1	2	2	1	1	1	0	1	6	6	5	6	5	5	5	5	57	10	4	43
17	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	55	6	1	48
18	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	6	6	6	6	6	35	2	0	33
19	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6	6	6	6	6	36	4	0	32
20	1	5	4	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	63	15	0	48
21	2	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	57	9	0	48
22	3	3	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	3	2	6	6	6	6	6	6	6	58	11	3	44
23	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	6	5	4	5	5	5	45	6	0	39
24	1	5	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	61	13	0	48
25	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	5	52	5	0	47
26	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	49	1	0	48
27	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6	5	6	6	6	6	6	6	51	3	1	47
28	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	49	1	0	48
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	6	15	0	0	15
30	1	2	2	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	12	4	40
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	5	11	0	0	11
32	3	3	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6	5	5	5	5	5	6	5	54	12	0	42
33	3	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	6	4	6	6	6	5	6	5	56	10	2	44
34	1	2	2	2	3	3	2	2	3	0	1	1	1	0	5	5	4	6	6	5	5	5	64	20	3	41
35	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	6	5	5	5	6	6	6	5	51	4	3	44
36	2	4	0	1	1	0	0	1	3	0	1	1	0	0	5	5	6	6	6	5	5	6	58	12	2	44
37	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	5	6	6	6	6	5	5	6	54	6	3	45
38	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	1	0	0	5	6	5	6	6	6	6	6	58	11	1	46
39	0	2	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	6	6	6	6	6	6	6	53	7	1	45
40	2	2	3	3	2	4	3	2	4	0	2	3	0	5	5	5	4	5	6	4	3	72	25	10	37	
41	0	1	0	2	1	1	1	1	2	0	1	0	1	0	6	5	5	6	5	5	5	5	53	9	2	42
42	1	0	2	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	3	6	6	6	6	6	6	5	6	59	7	5	47
43	2	1	1	3	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	3	5	4	5	5	4	5	5	47	10	1	36
44	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6	56	7	2	47
45	3	0	1	1	1	0	1	0	2	0	1	0	1	2	5	4	6	6	6	5	4	5	54	9	4	41
46	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	55	6	1	48
47	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	4	0	0	0	1	0	2	17	4	0	13
48	2	1	2	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	1	1	5	5	4	5	4	4	5	53	13	7	33
49	0	1	2	3	0	2	2	1	1	0	0	1	0	1	4	3	5	5	6	6	5	4	52	12	2	38
50	2	3	1	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	6	5	5	6	5	4	6	6	58	13	2	43

V2: SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS	CONDICIONES FÍSICAS				CONDICIONES LABORALES				CONDICIONES ADMINISTRATIVAS				CONDICIONES SOCIALES				DESARROLLO PERSONAL				DESEMPEÑO DE TAREAS				RELACION CON LA AUTORIDAD				V1	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28									29	30	31	32	33	34	35	36
1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	7	10	12	8	21	23	21
2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	107	13	10	8	10	22	23	21
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	144	24	18	21	20	22	21	18		
4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	6	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	116	22	17	22	17	17	11	10		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	129	20	16	20	16	21	20	16		
6	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	122	20	14	20	15	20	18	15	
7	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	1	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	110	17	12	18	12	18	19	14		
8	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	104	13	10	12	12	18	22	17	
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	114	20	12	14	9	21	20	18		
10	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	1	3	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	117	22	16	18	8	19	16	18			
11	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	109	15	11	13	10	19	19	22		
12	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	4	5	4	4	116	16	10	15	12	21	20	22		
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	5	2	2	4	122	17	12	19	12	22	23	17		
14	4	3	4	5	4	3	3	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	5	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	106	20	11	19	12	18	14	12		
15	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	100	18	10	18	12	17	14	11		
16	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	106	18	11	16	12	10	16	13		
17	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	113	19	12	16	14	15	18	19			
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	3	2	119	17	16	20	16	18	16	16		
19	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	111	18	14	14	12	21	15	17			
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	119	20	16	18	16	20	14	15			
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	111	20	17	20	16	11	13	14		
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	123	25	18	21	16	17	15	11		
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	153	23	16	20	16	24	28	26			
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	131	15	12	15	12	25	25	27			
25	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	19	14	17	12	17	24	24			
26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	2	4	138	21	17	19	15	18	24	24		
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	6	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	126	21	16	16	13	21	18	21			
28	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	5	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	107	19	12	13	12	20	16	15		
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	132	18	16	19	17	26	20	16			
30	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	151	22	19	23	20	22	25	20			
31	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	81	8	8	8	8	16	18	15			
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	129	20	16	20	16	23	16	18			
33	5	1	1	5	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	103	16	17	8	4	17	19	22			
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	4	5	4	4	148	25	19	23	20	19	20	22			
35	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	6	3	1	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	94	8	9	11	7	20	18	21			
36	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	106	19	15	18	13	14	13	14			
37	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	111	19	14	20	15	17	15	11			
38	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	22	15	20	12	18	24	24			
39	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	111	19	15	21	16	13	13	14			
40	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	106	19	14	17	12	18	15	11			
41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	6	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	6	5	3	125	18	16	17	13	23	17	21			
42	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	6	109	13	10	8	10	20	22	26		
43	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	3	2	4	121	20	16	20	16	19	14	16			
44	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	6	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	1												

### Anexo 7: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023? ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023? ¿Cuál es la relación entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Identificar la relación entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023. Existe relación entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca, 2023.</p>	<p><b>Variable 1: Síndrome de burnout:</b> Es una reacción extendida a la tensión en el centro laboral, un síndrome psíquico que aparece por el estrés crónico fruto de la interrelación belicosa entre el empleado y su trabajo; en el que el abuso de contacto con los seres humanos destinatarios de las prestaciones de servicio, origina cambios desfavorables en la conductas y actitudes con respecto a estos individuos (Maslach y Jackson, 1981).</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Agotamiento emocional</li> <li>2) Despersonalización</li> <li>3) Baja realización personal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sentimiento de agotamiento</li> <li>2) Sentirse vacío</li> <li>3) Fatiga</li> <li>4) Cansancio</li> <li>5) Desgaste personal</li> <li>6) Frustración</li> <li>7) Sobrecarga de trabajo</li> <li>8) Aburrimiento</li> <li>9) Llegar al límite</li> <li>10) Dureza en el trato</li> <li>11) Insensibilidad</li> <li>12) Endurecimiento emocional</li> <li>13) Indiferencia</li> <li>14) Sentimiento de culpa</li> <li>15) Comprensión</li> <li>16) Eficacia</li> <li>17) Influencia positiva</li> <li>18) Energía</li> <li>19) Clima laboral</li> <li>20) Estímulo</li> <li>21) Alcanzar metas</li> <li>22) Emociones adecuadas</li> </ol>
<p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b> Se interpreta como una respuesta afectuosa que aparece al hacer contraste la situación laboral con las aspiraciones de los objetivos concernientes con dicho trabajo (Palma, 2009).</p>				

<b>TIPO:</b> Aplicada. <b>ALCANCE:</b> Correlacional. <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo. <b>DISEÑO:</b> No experimental y de corte transversal.	<b>POBLACIÓN:</b> La población del actual estudio será el personal de salud, los cuales son 50 profesionales de salud. <b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> Estará simbolizado por cada personal de salud que labora en el hospital de Bambamarca.		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			1) Dimensión condiciones físicas y/o materiales 2) Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos. 3) Dimensión política administrativa 4) Dimensión relaciones sociales 5) Dimensión desarrollo personal 6) Dimensión desempeño de tareas 7) Dimensión relación con la autoridad	1) Buen clima laboral 2) Comodidad 3) Ambiente físico 4) Salario adecuado 5) Complacencia 6) Explotación 7) No reconocer el esfuerzo 8) Ambiente ideal 9) Trabajo en equipo 10) Solidaridad 11) Trabajo justo 12) Disfrutar del trabajo 13) Realización 14) Valorar 15) Utilidad 16) Complacencia 17) Disposición 18) Relaciones interpersonales 19) Esfuerzo