



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 asistencial
en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Parrera Llanos, Geraldine Yohana (orcid.org/0009-0000-6683-4997)

ASESORES:

Mgtr. Orihuela Salazar, Jimmy Carlos (orcid.org/0000-0001-5439-7785)

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024", cuyo autor es PARRERA LLANOS GERALDINE YOHANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMMY CARLOS ORIHUELA SALAZAR DNI: 25580673 ORCID: 0000-0001-5439-7785	Firmado electrónicamente por: JCORIHUELAO el 08-08-2024 20:43:15

Código documento Trilce: TRI - 0855927



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PARRERA LLANOS GERALDINE YOHANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024", 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
GERALDINE YOHANA PARRERA LLANOS DNI: 46087079 ORCID: 0009-0000-6683-4997	Firmado electrónicamente por: GPARRERACH2 el 08- 08-2024 16:10:51

Código documento Trilce: TRI - 0855924

DEDICATORIA

Dedico esta tesis desde el fondo de mi corazón a mi amado Dios, por haberme dado las fuerzas para continuar en este camino, sin él no lo hubiera logrado.

A mi Madre por ser un referente

Y ejemplo de mujer

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a mi amado Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida.

A mi padre José Parrera Espinoza, quien desde el cielo ha sido mi ángel quien dejó un legado a mi vida de no rendirme y siempre perseverar.

A mi madre Mirian Elena Llanos Ramírez, quien fue la persona que me dio la vida, por ser un apoyo incondicional.

Al asesor Dr. Orihuela Salazar Jimmy, por brindar sus conocimientos en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXO S	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de variables Síndrome de burnout	56
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de variables Satisfacción laboral	57
Tabla 3	Resultados de la variable síndrome de burnout	20
Tabla 4	Resultados de la dimensión agotamiento emocional	21
Tabla 5	Resultados de la dimensión despersonalización	22
Tabla 6	Resultados de la dimensión realización personal	23
Tabla 7	Resultados de la variable Satisfacción laboral	24
Tabla 8	Resultados de la dimensión Trabajo actual	25
Tabla 9	Resultados de la dimensión Trabajo general	26
Tabla 10	Resultados de la dimensión Interacción con el jefe inmediato	27
Tabla 11	Resultados de la dimensión Oportunidades de progreso	28
Tabla 12	Resultados de la dimensión Remuneraciones e incentivos	29
Tabla 13	Resultados de la dimensión Interrelación con sus compañeros de trabajo	30
Tabla 14	Resultados de la dimensión Ambiente de trabajo	31
Tabla 15	Tabla cruzada para la variable Síndrome de burnout y Satisfacción laboral	32
Tabla 16	Tabla cruzada para la dimensión Agotamiento emocional y Satisfacción laboral	33
Tabla 17	Tabla cruzada para la dimensión Despersonalización y Satisfacción laboral	34
Tabla 18	Tabla cruzada para la dimensión Realización personal y Satisfacción laboral	35
Tabla 19	Prueba de normalidad	36
Tabla 20	Contrastación de hipótesis general	37
Tabla 21	Contrastación de hipótesis específica 1	38
Tabla 22	Contrastación de hipótesis específica 2	39
Tabla 23	Contrastación de hipótesis específica 3	40

Resumen

En esta investigación titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024”. Con el objetivo de Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024. La metodología implementada fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, correlacional de corte transversal. Los resultados de esta investigación permitieron afirmar que, si existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, encontrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,319, lo cual confirma existe una relación negativa baja entre las variables estudiadas. Esto permitió llegar a la conclusión que si existe una significativa relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima

Palabras clave: Burnout, satisfacción, laboral, salud, mental

Abstract

In this research titled: "Burnout syndrome and job satisfaction in the care staff of community mental health centers in Lima, 2024." With the objective of determining the relationship that exists between burnout syndrome and job satisfaction in the healthcare personnel of the community mental health centers of Lima, 2024. The methodology implemented was a basic, cross-sectional correlational quantitative approach. The results of this research allowed us to affirm that there is a relationship between burnout syndrome and job satisfaction, finding a Spearman's Rho correlation coefficient of -0.319, which confirms that there is a low negative relationship between the variables studied. This allowed us to reach the conclusion that there is a significant relationship between burnout syndrome and job satisfaction in the healthcare personnel of community mental health centers in Lima.

Keywords: Burnout, job, satisfaction, mental, health

I. INTRODUCCIÓN

Se ha observado, desde el inicio del Covid 19 un marcado impacto en la salud mental del personal sanitario, generando trastornos psiquiátricos que afectan su pensamiento, emociones y comportamiento ⁽¹⁾. Los profesionales de la salud mental enfrentan situaciones estresantes y demandas laborales intensas, esto los sitúa en una posición de alto riesgo el trabajo, lo que puede resultar en un bajo rendimiento laboral y una reducción del nivel de atención médica. Existe también el riesgo de que el personal de salud abandone sus labores debido a estas condiciones ⁽²⁾.

Según la Organización Internacional del Trabajo, 2,78 millones de individuos pierden la vida como consecuencia de enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo ⁽³⁾. El organismo reconoce que el estrés y los trastornos mentales pueden tener efectos adversos tanto para los empleados como para las empresas, lo que incluye una reducción en la eficiencia laboral, un aumento en las ausencias por enfermedad y un impacto en los trabajadores en relación a su bienestar. En esta línea, la organización aboga por la implementación de medidas destinadas a prevenir y abordar el estrés laboral y los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, con el fin de fomentar entornos laborales más seguros, saludables y sostenibles ⁽⁴⁾.

El síndrome de burnout se define como una condición en la que se experimenta un agotamiento emocional, una sensación de despersonalización y una disminución en el sentido de realización personal en el entorno laboral, esto representa una preocupación significativa en la comunidad profesional de la psicología a nivel mundial ⁽⁵⁾. Así mismo, representa a nivel mundial un alto grado de prevalencia, con una estima a nivel internacional con el 21% que se encontrarían afectado ⁽⁶⁾. En la misma línea, se encontró que un 28% de trabajadores de la salud padecen de este síndrome, siendo este el causante del 50% de bajas laborales ⁽⁷⁾.

Los profesionales de la salud mental son los encargados de brindar apoyo emocional, diagnóstico y tratamiento a individuos que enfrentan una amplia gama de desafíos mentales y emocionales, están particularmente expuestos a los factores que contribuyen al desarrollo del burnout ⁽⁸⁾. El carácter intrínsecamente

emocional del trabajo terapéutico coloca al personal de salud en una posición vulnerable frente a la carga emocional de sus clientes. La exposición continua a relatos de trauma, dolor y sufrimiento puede desencadenar un agotamiento emocional progresivo que afecta no solo la capacidad del profesional para empatizar y conectarse con los clientes, sino también su propia salud mental ⁽⁹⁾.

Por otro lado, la satisfacción laboral es el grado de sensación de felicidad, contento y motivación entre los trabajadores. Se refieren a como las expectativas de un individuo en el ámbito laboral son cumplidas y/o superadas por la experiencia laboral que experimenta ⁽¹⁰⁾.

En México, se ha observado que un entorno laboral poco favorable puede resultar en un adverso impacto tanto en el capital intelectual como en la calidad de vida laboral de los trabajadores, al mismo tiempo que influye negativamente en su satisfacción en el trabajo. En la misma línea se evidencia que la atención médica está vinculada a la manera de como el sistema aborda las necesidades, junto con la percepción individual de los trabajadores al desempeñar sus funciones ⁽¹¹⁾.

Por ello se considera que la satisfacción está influenciada por factores como la remuneración, el ambiente, el equilibrio profesional y el trabajo colaborativo, así como la disponibilidad de recursos adecuados, pueden contribuir positivamente al bienestar de los colaboradores asistenciales, mientras la carga excesiva de trabajo y el poco nivel de oportunidades pueden generar insatisfacción y desmotivación ⁽¹²⁾.

La naturaleza del trabajo terapéutico puede generar una gran satisfacción intrínseca entre el personal asistencial, ya que les permite ayudar a otros a superar desafíos emocionales y mejorar su bienestar psicológico. La posibilidad de hacer una diferencia en la vida de los demás es una fuente significativa de satisfacción para muchos profesionales de la psicología ⁽¹³⁾.

La satisfacción laboral es un aspecto crucial en la vida profesional de asistenciales, ya que influye en su bienestar emocional, su rendimiento laboral y la calidad de la atención que brindan a sus clientes. Aunque la satisfacción laboral puede variar según diferentes factores individuales y contextuales, hay elementos comunes que afectan la experiencia en el lugar de trabajo ⁽¹⁴⁾.

El Perú, no es ajeno a esta problemática, pues según recientes datos, más del 50% de la población ha experimentado estrés en algún momento. Existen numerosos estudios sobre el estrés laboral que coinciden en que los trabajadores afectados por esta condición pueden desarrollar diversos trastornos psicológicos, como ansiedad, depresión e inseguridad, entre otros. Además, pueden experimentar síntomas físicos como cansancio, dolores de cabeza recurrentes, alteraciones del sueño, entre otros ⁽¹⁵⁾.

La satisfacción laboral a nivel nacional se observa que inciden diversos factores, tales como las condiciones de profesionales, la escala salarial, el ambiente ocupacional y los aspectos del balance entre la vida personal y la profesional, entre otros aspectos. Por lo tanto, mejorar la calidad del empleo y fomentar condiciones laborales más favorables son aspectos fundamentales para aumentar en los colaboradores el bienestar y la sensación de satisfacción ⁽¹⁶⁾.

A nivel local, en Lima, se encontró que la satisfacción en el trabajo y el de burnout influyen en el crecimiento profesional y mental de profesionales médicos ⁽¹⁷⁾. Por otra parte, los profesionales mencionaron que presentar un nivel alto de burnout en un 60%, los cuales fueron relacionados con el cansancio, despersonalización y sensación de estancamiento profesional ⁽¹⁸⁾.

En este contexto, los centros comunitarios de salud mental comunitarios son instalaciones de atención especializada en salud mental, que se encuentran dentro de Lima y en provincias, lo cual brindan diversos servicios a personas con diferentes trastornos mentales moderados a severos, lo cual lo conforman un grupo multidisciplinario de personal asistencial. Este servicio está diseñado para proporcionar servicios integrales que promueven el bienestar mental de la comunidad.

En los diferentes distritos de Lima no existe centro de salud mental comunitario solo en algunos, y los centros que están en funcionamiento atienden a personas no solo de una misma jurisdicción sino también brindan apoyo a los distritos aledaños donde no hay centro de salud mental comunitario lo que conlleva a una exigencia agotadora para el personal, por la alta demanda de pacientes.

Estos establecimientos se encuentran ante desafíos significativos en relación al estrés y sensación de satisfacción en el empleo, derivados de factores como la escasez de personal sanitario, la falta de conexión interpersonal, la elevada carga laboral, entre otros. Sin embargo, esta situación no solo repercute en el bienestar

del personal, sino que también podría impactar negativamente en el nivel de servicio de hospitalario brindado.

Por lo mencionado anteriormente, se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024? También se menciona los problemas específicos ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024?, ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024?, ¿Qué relación existe entre la realización por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024?

El estudio tendrá pertinencia en cuanto a su valor teórico ya que realizará una evaluación del grado de burnout, esto respaldado en la teoría de Maslach y Jackson para las características del síndrome y la satisfacción laboral será respaldada por la teoría de Herzberg, esto con el fin de buscar ampliar los conocimientos sobre estos mediante el análisis de los resultados que se encontrará en la investigación para su posterior intervención en la mejora del bienestar en los profesionales.

Así mismo, la justificación práctica, se fundamentará en los beneficios que se encuentren en la investigación a los profesionales y los diversos centros de salud comunitaria a nivel nacional, ya sea servirá para implementar charlas de prevención de estrés, talleres de integración entre el personal asistencial, buscando la reducción del ausentismo y de esta manera optimizando los procesos en estos centros.

En la misma línea, la investigación aporta en cuanto a su valor metodológico debido a que se empleará como instrumentos que serán validados y encontrados su confiabilidad para poder otra vez ser utilizados en la muestra de estudio. Asimismo, los hallazgos que se encuentren en el análisis servirán de modelo para las futuras investigaciones referentes a las variables.

En tal sentido, formuló el objetivo de estudio: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024. Y como objetivos

específicos fue la de establecer la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024. Establecer la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024. Establecer la relación que existe entre la realización por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Es así como se consideró como hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Del mismo modo se formularon tres hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024; existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024; existe relación significativa entre la realización por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal asistencial en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Los trabajos previos a nivel internacional: Por otro lado, Dinibutun, tuvo como fin investigar el estado de agotamiento y la satisfacción del personal médico. La metodología empleada fue cuantitativa transversal, con un total de más de 150 médicos. Los resultados, estuvieron relacionados con las funciones que ejercen los médicos, su vida personal; así mismo, se determinó que los médicos de hospitales públicos se encuentran menos satisfechos y cuentan con un alto grado de agotamiento a diferencia de los médicos de hospitales privados. Esto permitió concluir que los entrevistados cuentan con un nivel burnout alto, por lo que la satisfacción es mínima, por ende, se deben evaluar tomar medidas para poder mitigar los síntomas de los mismo, entre los factores más comunes están las expectativas personales, las funciones designadas, etc. ⁽¹⁹⁾.

En la misma línea, Moscú et al, realizaron un estudio con las variables burnout, satisfacción laboral en enfermeras en el país de Rumania. Dicho estudio estuvo constituido por 80 enfermeras, siendo un estudio con una metodología

cuantitativa, descriptiva y transversal correlacional. Los resultados arrojaron que más del 30% de los entrevistados informaron desgaste profesional en un alto grado y donde existe una relación entre ambas variables de un nivel moderado. Esto permitió concluir que el agotamiento es un factor crucial para la satisfacción, así mismo los logros personales son relevantes para la disminución del aumento del agotamiento ⁽²⁰⁾.

Por otro lado, Gómez et al; abordó un estudio sobre el burnout y su correlación con la satisfacción de los trabajadores en su organización en principales grupos de trabajadores de salud. Estuvo conformada por 947 participantes y su enfoque fue cuantitativo. Los hallazgos determinaron una correlación entre las variables estudiadas muy significativa, de igual manera las características laborales y personales están directamente relacionadas con el agotamiento y la sensación de satisfacción en sus puestos de trabajo. Esto permitió concluir que el agotamiento emocional está asociado a altos grados de distanciamiento poco sentimiento de autorrealización ⁽²¹⁾.

Sorce y De Lucca, desarrollaron una investigación con el propósito de detectar los elementos biopsicosociales en el entorno laboral que están relacionados a la salud mental de los profesionales, la investigación tuvo una metodología cuantitativa correlacional; con una población de 293 profesionales mentales. Los principales hallazgos mostraron una prevalencia del 7% con respecto al síndrome de Burnout, declarando que se encontraban desgastados mentalmente en un nivel alto, y contaban con baja satisfacción con el jefe asignado. Estos resultados llevaron a la conclusión que el factor principal psicosocial relacionado con a la variable de estudio fue el poco control ⁽²²⁾.

Song et al., elaboró una investigación a fin de medir la relación entre la satisfacción y el agotamiento laborales de médicos. Su metodología fue cuantitativa correlacional. La muestra fue de 120 encuestados. Con los hallazgos encontrados se pudo deducir que la satisfacción laboral fue de moderado nivel, el agotamiento fue de nivel medio. Esto llevo a concluir que existe un bajo nivel de satisfacción, lo que genera un negativo efecto en el índice de burnout, por lo que se observó una correlación entre las variables estudiadas ⁽²³⁾.

Del mismo modo a nivel nacional, Sánchez, en su estudio determinó una relación entre el burnout y la satisfacción en un entorno hospitalario. Empleó una metodología cuantitativa, correlacional no experimental, la cual fue conformada con 140 participantes. Entre los hallazgos más notorios se apreció que del total de los entrevistados más de la mitad no presento agotamiento, otros mencionaron estar agotados, así mismo, la satisfacción presentada fue de nivel intermedio, alto y solo un bajo nivel de satisfacción el cual fue mínimo. Por lo que concluyeron que si existe correlación inversamente proporcional entre las variables ⁽²⁴⁾.

Por otro lado, Mejía y Polo, en su investigación buscaron el grado en que la satisfacción se determinar por el nivel del clima organizacional en sus trabajadores en clínicas mentales, el cual estuvo conformado por una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, con una muestra total de 18 encuestados. Los hallazgos determinaron que, los entrevistados en su mayoría mencionan una buena satisfacción organizacional, así mismo, del total de los entrevistados una minoría mencionó que el clima presentado es desfavorable. Esto permitió concluir que entre las variables del estudio no existe correlación ⁽²⁵⁾

En la misma línea, Cáceres, desarrolló su estudio con el fin de analizar los niveles de satisfacción y burnout en un hospital durante el periodo 2019. La metodología cuantitativa descriptiva que incluyó el análisis de correlación entre las variables para examinar los datos La muestra comprendió un total de 258 individuos entre médicos y enfermeros. El síndrome de burnout estuvo presente, siendo severa y ausente en su mayoría. Se identificaron varios factores asociados, entre los que se incluyen la cantidad el trabajo en la noche y exceso de horas laborales, el diagnostico positivo a COVID y la calidad del área de trabajo. Se observaron valores más altos en los departamentos operaciones y cuidados intensivos. Los hallazgos indicaron que durante esta pandemia se apreciaron notablemente los niveles de agotamiento entre el personal, pese a que se mantuvo el rango de satisfacción como habitualmente se suele ver ⁽²⁶⁾

Así mismo, Bardales elaboró un estudio a fin de medir el nivel correlacional sobre el sentimiento de placer laboral y la salud mental en un centro comunitario de salud mental. Se empleó una metodología de naturaleza cuantitativa y descriptiva, centrándose en las relaciones entre variables, la población total fue de 70

colaboradores. Los hallazgos encontraron que los colaboradores en su mayoría mencionan tener un alto nivel de satisfacción, así mismo mencionan que componentes importantes como la seguridad institucional, la integración y el bienestar son de mediana satisfacción. Eso permitió llegar a la conclusión que sí existe entre las variables una correlación significativa ⁽²⁷⁾

Yslado et al., elaboró una investigación a fin de encontrar las conexiones existentes entre el burnout y la satisfacción entre colaboradores de hospitales. Este estudio adoptó características cuantitativas y correlacionales, utilizando una muestra compuesta por 117 profesionales del ámbito de la salud. Los hallazgos permitieron demostrar que la correlación entre las variables en mención fue alta, y la dimensión predominante fue la despersonalización; así mismo en función a la satisfacción laboral el factor predominante fue el beneficio económico entre los entrevistados. Esto permitió concluir que existe una significativa correlación, así mismo el burnout es alto debido a variables sociodemográficas y laborales ⁽²⁸⁾

Gracias a las contribuciones de estas investigaciones se cuenta con datos relevantes en referencia a la explicación de los resultados encontrados y poder lograr así una discusión adecuada.

En referencia a la primera variable, síndrome de burnout tuvo su origen en el año 1961 por Graham Greens, citado por Ibarra 2018, comunicó el primer caso de este síndrome en profesionales ⁽²⁹⁾. Por otro lado, según la teoría de Maslach y Jackson, la cual es la que más se adecua con la primera variable del estudio, estos mencionan que se presenta como símbolo en respuesta a un prolongado estrés en el trabajo, identificada por la presencia de emociones negativas y malas actitudes a los compañeros de trabajo, así como hacia el propio desempeño profesional ⁽³⁰⁾ En este sentido, esta teoría mencionó tres dimensiones: desgaste, despersonalización y realización personal ⁽³¹⁾

En primera instancia se destaca que el agotamiento o desgaste surge debido al consumo excesivo de energía que los profesionales realizan al cumplir con sus responsabilidades laborales ⁽³²⁾ Por otro lado, en el 2017, Caveró et al; señala que el agotamiento surge como resultado del prolongado estrés a causa de las tareas laborales, el cual se caracterizaba por la sensación extrema de fatiga ⁽³³⁾.

El agotamiento emocional se presenta como una percepción de carencia de energía, extrema fatiga y desgaste emocional que causa estragos para enfrentar las demandas de su trabajo de manera efectiva ⁽³⁴⁾. Así mismo, considera la salud mental en el lugar de trabajo como un importante componente y puede tener consecuencias significativas para el bienestar personal y laboral, así como para el rendimiento y la calidad del trabajo ⁽³⁵⁾.

Por otro lado, la despersonalización se refiere a un fenómeno en el que los profesionales sanitarios desarrollan actitudes negativas, cinismo o distanciamiento emocional hacia los pacientes y otras personas con las que interactúan en su trabajo ⁽³⁸⁾. Otros autores mencionan que la despersonalización puede manifestarse como una falta de empatía hacia los pacientes, una actitud impersonal en el trato con ellos o una reducción en el estándar de la atención proporcionada. Esto puede ser el resultado del agotamiento emocional y del estrés crónico relacionado con el trabajo, así como de la exposición a situaciones difíciles y demandantes en el entorno hospitalario. ⁽³⁹⁾.

Así mismo, también se considera a la realización personal reducida, como la percepción de que uno no está realizando su trabajo de manera efectiva o que ha perdido el sentido de logro en relación con el trabajo ⁽⁴⁰⁾. Se caracteriza por la percepción de que uno no está alcanzando sus metas personales o profesionales, y por una disminución en el sentido de logro en el trabajo. Las personas que experimentan esta sensación pueden sentirse desmotivadas, insatisfechas con su trabajo y cuestionar su competencia y valor en su profesión y puede afectar negativamente en su vida en todos los aspectos ⁽⁴¹⁾

Esta variable contiene 3 dimensiones:

En la primera dimensión, agotamiento laboral: menciona que es cuando los colaboradores sienten que para enfrentar las demandas laborales no cuentan con recursos y energías. Dentro de la cual encontramos: a) fatiga: la cual es la sensación de sentirse constantemente cansado o con falta de energía, incluso después de descansar adecuadamente ⁽⁴²⁾ b) tensión emocional: se refiere a la presión o estrés que una persona experimenta como resultado de emociones intensas o conflictivas ⁽⁴³⁾ c) agotamiento: se debe a diversos elementos como la falta de descanso extremo, la carga laboral excesiva, así como problemas

personales, entre otros⁽⁴⁴⁾ d) sensación de cansancio: es una respuesta normal del cuerpo a la actividad física extenuante ⁽⁴⁵⁾ e) pérdida de energía: falta de vitalidad, lo que puede dificultar la realización de tareas cotidianas ⁽⁴⁶⁾

La segunda dimensión es la despersonalización: se refiere a un estado psicológico en el que una persona experimenta siente una desconexión o separación con respecto a su propia identidad, cuerpo o experiencias ⁽⁴⁷⁾. Dentro de esta dimensión encontramos: a) insensibilidad: la cual se refiere a la habilidad de un ser a detectar y responder a estímulos físicos, emocionales o sociales ⁽⁴⁸⁾; b) apatía: es un estado emocional y psicológico caracterizado por una falta de interés, motivación o emoción hacia las actividades ⁽⁴⁹⁾; c) indiferencia: la cual menciona que es la falta de motivación hacia el trabajo, las responsabilidades laborales, etc. y d) distanciamiento: sensación de desconexión emocional y psicológica que las personas pueden experimentar hacia su trabajo ⁽⁵⁰⁾

Finalmente, la realización personal como tercera dimensión: hace alusión a la sensación de no alcanzar logros personales o de carecer de satisfacción en el trabajo. Dentro de la cual encontramos: a) desempeño profesional: el cual menciona que es la manera en que una persona realiza sus tareas, responsabilidades y funciones en el entorno laboral ⁽⁵⁰⁾; b) desarrollo: se refiere al proceso de crecimiento, cambio y mejora en diferentes aspectos de la vida, uno de ellos el aspecto profesional y personal; c) realización del trabajo: es el sentido de logro y satisfacción que una persona experimenta al completar tareas laborales y alcanzar metas relacionadas con su trabajo y d) sentimiento de realización: es una sensación emocional de satisfacción, logro y cumplimiento que una persona experimenta cuando alcanza metas ⁽⁵¹⁾

Por otro lado, para la variable dos: satisfacción laboral, en el 2009 Chiavenato, señala afirma que es la actitud hacia las responsabilidades laborales asumidas entre los colaboradores, la conducta que se presenta de manera frecuente, en la cual las actitudes mostradas son predominantes en las cuales son observadas en los trabajadores al tomar decisiones, asimismo la tarea de cada uno está orientada a lograr alcanzar los objetivos trazados, expresando disposición para realizar la tarea asignada ⁽⁵²⁾.

Referente a esta variable, en 1960, McGregor citado por, Madero y Rodríguez en el 2018, implemento la teoría X y la Teoría Y, la cual afirma que existen dos formas de comprender la naturaleza del ser humano. La teoría “X” indica que un punto de quiebre, el cual está definido por las características inherentes a la naturaleza humana. En contraste, la teoría Y resalta que el ser humano cuenta con capacidades ilimitadas que le permiten expandirse y evolucionar constantemente (53)

En la misma línea, en el 2011, el Ministerio de Salud (MINSA), creó un modelo para la satisfacción laboral el cual refiere que la comprensión y conocimiento de los trabajadores internos en cuanto a sus niveles de satisfacción, es indispensable para el manejo y desarrollo efectivo de las organizaciones, esto debido a su conexión con diversos aspectos como el comportamiento organizacional, la cultura orientada a la calidad y al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, lo cual finalmente se refleja en el logro exitoso de resultados (54).

Por ello, esta teoría está conformada por siete dimensiones: aspectos: la naturaleza del trabajo actual, la percepción general laboral, la relación con el supervisor directo, la compensación, la oportunidad de crecimiento profesional y los incentivos, la interacción con los colegas y el ambiente laboral en general (55)

En primer lugar, el trabajo actual, referido al lugar o área donde el trabajador ha sido asignado para realizar sus tareas, y se evalúa en función de diversos aspectos, como el grado de autonomía, la diversidad de habilidades necesarias, el sentido de identificación con el puesto o la tarea realizada, así como su significado y la retroalimentación proporcionada (56)

En segundo lugar, el trabajo en general, que considera aspectos estructurales y organizacionales, el cual demanda toda la experiencia y conocimiento que tiene el trabajador que lo vincula con todos los demás miembros del equipo de trabajo (56)

En tercer lugar, tenemos, la relación con el jefe superior, en esta dimensión se define cual es la relación entre los miembros del equipo con su líder, en la cual se incluyen aspectos como la dirección, monitoreo y apoyo en las actividades laborales (57)

Así mismo, otra de las dimensiones es: oportunidad de progreso, situaciones de las cuales se puede sacar partido para lograr superarse, escalar de nivel; cuando los colaboradores perciben que tienen oportunidades reales de progreso en su trabajo, tienden a sentirse más comprometidos y satisfechos con sus roles. Esto se debe a que ven un camino claro hacia el crecimiento personal y profesional, lo cual aumenta su motivación y sentido de pertenencia en la empresa ⁽⁵⁸⁾

Continuando con ello, se considera también a las remuneraciones e incentivos, la cual son las retribuciones recibidas por el tiempo ocupado en el cumplimiento de las labores asignadas. Cuando los empleados sienten que están siendo recompensados de manera justa y que cuentan con herramientas de obtener recompensas adicionales por su desempeño, es más probable que estén satisfechos con su trabajo y se esfuercen por alcanzar sus objetivos ⁽⁵⁹⁾

En la misma línea, se considera también como dimensión a la interrelación con compañeros laborales, la cual menciona que son fundamentales para el funcionamiento efectivo de un equipo y pueden influir en el clima laboral, la moral, la productividad y la satisfacción en el trabajo ⁽⁶⁰⁾.

Finalmente, se contempla como una dimensión el entorno laboral, que engloba la interacción entre colegas, la relación con el supervisor, el confort de las instalaciones y el equipo, así como las medidas de seguridad ⁽⁶⁰⁾

Esta variable tiene siete dimensiones:

La primera dimensión: Trabajo actual: se refiere al estado y las características presentes del empleo y el mercado en el que labora. En esta dimensión, se considera: a) lugar de trabajo: se refiere que es el entorno, virtual o ambos donde las personas llevan a cabo sus actividades físicas laborales; b) autonomía: se refiere al nivel de libertad que un empleado posee para tomar decisiones y dirigir su propio trabajo ⁽⁶¹⁾; c) variedad de habilidades: se refiere a la diversidad y amplitud de habilidades y competencias que posee una persona; d) significado del puesto: se refiere a la importancia y relevancia percibida que tiene el trabajo que realiza una persona dentro de una organización y e) retroalimentación: se refiere al proceso de proporcionar comentarios o evaluaciones a los empleados sobre su desempeño y contribución en el trabajo ⁽⁶²⁾

La segunda dimensión: Trabajo general: menciona que se trata de la demanda de la aplicación de todos los conocimientos que el empleado posee y que implica su colaboración con el equipo de trabajo en la empresa. Esta dimensión está conformada por: a) conocimientos: la cual es la comprensión, habilidades y experiencia que los empleados poseen y aplican en su trabajo; b) carácter estructural: se refiere a los aspectos fundamentales y duraderos del trabajo y del entorno laboral lo que tiende a influir en el índice de satisfacción laboral y c) organización de trabajo: se refiere a cómo se estructuran y gestionan las actividades laborales dentro de una empresa ⁽⁶³⁾

La tercera dimensión: relación con el jefe superior: se refiere a las relaciones en cuanto a liderazgo, dirección, supervisión y respaldo a las actividades dentro de los equipos. Dentro de esta dimensión, se considera: a) relaciones interpersonales con el jefe: se refieren a la calidad de la conexión y la comunicación entre un empleado y su supervisor directo ⁽⁶⁴⁾; b) liderazgo: hace referencia a la habilidad de los líderes para impactar positivamente en el bienestar dentro de la organización; c) direccionamiento: se hace mención a la habilidad de los líderes o gerentes para ejercer influencia en el bienestar dentro de una organización y d) monitoreo: se refiere al proceso de supervisar y observar el progreso, rendimiento o comportamiento de los empleados en relación con sus tareas, responsabilidades o metas ⁽⁶⁵⁾

La cuarta dimensión: Oportunidades de progreso: menciona que son las oportunidades para avanzar y alcanzar un nivel superior, expectativas relacionadas con la formación y crecimiento profesional. Esta dimensión está conformada por: a) superación: se refiere al proceso de mejorar o avanzar en el ámbito laboral, personal o profesional. Implica aprovechar oportunidades para adquirir nuevas habilidades, conocimientos o experiencias que le permitan alcanzar un nivel más alto de rendimiento, éxito o satisfacción; b) acceso a otro nivel: se refiere a la oportunidad de progresar o avanzar en la carrera profesional y c) expectativas de capacitación y desarrollo: se refieren a las perspectivas y aspiraciones que tienen los empleados respecto a la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y oportunidades de crecimiento profesional dentro de su trabajo ⁽⁶⁶⁾

La quinta dimensión: Remuneración e incentivos: se refieren a las recompensas tangibles y no tangibles que reciben los empleados como resultado de su desempeño, contribución y dedicación en el trabajo. En esta dimensión se considera: a) pagos por el tiempo: se refiere a la forma de compensación que reciben los empleados en función del tiempo que dedican al trabajo y b) pagos por las labores asignadas: es la remuneración por las tareas específicas que desempeñan, independientemente del tiempo que los lleven completarlas ⁽⁶⁶⁾

La sexta dimensión: convivencia laboral: se refiere la colaboración y relación entre colegas en un entorno laboral. En esta dimensión se complementa con: a) relaciones interpersonales: son las conexiones, interacciones o lazos que surgen entre más de dos individuos ⁽⁶⁷⁾

La séptima dimensión: Ambiente de trabajo: se refiere al entorno físico, social y psicológico en el que las personas realizan sus tareas laborales. Esta dimensión está conformada por: a) pertenencia del trabajo: se refiere al sentimiento de pertenencia, compromiso y conexión que los colaboradores experimentan hacia su empleo y la organización para la que trabajan; b) comunicación: se refiere a la forma en que los empleados intercambian información, ideas y emociones dentro de un entorno de trabajo y c) toma de decisiones: se refiere a la capacidad y oportunidad que tienen los empleados para la tomar decisiones relacionadas con su trabajo ⁽⁶⁸⁾

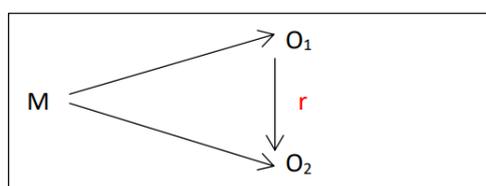
II. METODOLOGÍA

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, donde se llevó a cabo una evaluación de los conceptos existentes, centrándose en la cantidad de ideas surgidas y en la utilización de datos numéricos para obtener información precisa y detallada. ⁽⁶⁹⁾.

De tipo básica, debido a que buscará ampliar los conocimientos sobre las dimensiones estudiadas, según los resultados encontrados y eventualmente contribuir a la solución de la problemática ⁽⁷⁰⁾

Se empleará un diseño no experimental, dado que no hubo una manipulación intencionada de las variables, por ello se aplicará una vez que se haya recopilado toda la información. Además, se utilizará un diseño de corte transversal, esto ya los datos recopilados serán en tiempo y espacio determinado ⁽⁷¹⁾

A continuación, se detalla el proceso por el cual pasan las variables para el diseño elegido:



Dónde:

M: profesionales del centro de salud mental comunitario

O1: Primera variables Síndrome de Burnout

O2: Segunda variable Satisfacción Laboral

r: Relación de variables de estudio

Con respecto a las variables de estudio, la variable 1: Síndrome de burnout; está representado por un grado alto de cansancio mental, físico y/o emocional, resultado del estrés crónico ⁽²⁰⁾ Por otro lado la variable 2: Satisfacción laboral; es el índice de felicidad y contentamiento que experimenta una persona en relación con su empleo. Esto implica sentirse satisfecho con varios aspectos de la vida laboral, como el entorno de trabajo, las tareas asignadas, las relaciones con compañeros, entre otros ⁽¹⁶⁾ Esto se puede apreciar en la tabla de operacionalización se encuentra en el anexo 1 y 2

En población de la investigación se incluyó a 92 profesionales como población de esta investigación. Así mismo, la muestra estará conformada por 80 de los profesionales presentes, los cuales fueron seleccionados según algunos criterios:

Criterios de inclusión

- Profesionales asistenciales que laboren en centros comunitarios de salud mental.
- Personal asistencial que consienta participar en el estudio.

Criterio de exclusión

- Personal que no pertenezca a los centros de salud mental comunitarios
- Personal administrativo de los centros de salud mental comunitario.

Se empleó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes según los criterios establecidos por el investigador.

Con relación a las técnicas e instrumentos del estudio, se implementó como técnica, la encuesta como método para analizar ambas variables, obteniendo así datos relevantes sobre el tema en estudio. Como instrumentos se utilizarán dos cuestionarios, los cuales consistieron en un grupo de interrogantes para evaluar las variables mencionadas anteriormente.

Variable 1:

Instrumento: Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autor: Maslach y Jackson

Adaptado por: Bach. Zunini Gutiérrez, Franklin Gustavo (2022)

Lugar: Perú

Administrado a: Personal asistencial de centros de salud mental comunitarios

Dimensiones: Agotamiento emocional

Despersonalización

Realización personal

Validez: Validez de contenido

Confiabilidad: Alfa de Cronbach.

Ítems: 22 ítems

Escala: Likert

Niveles y rangos: Bueno (89-132)

Regular (45-88)

Malo (0-44)

Tiempo: 15 minutos

Variable 2:

Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: MINSA

Adaptado por: Mgtr: Morisaca Flores, Edgar Alejandro

Lugar: Arequipa

Administrado a: Personal asistencial de centros de salud mental comunitarios

Dimensiones: Actual puesto

Trabajo general

Interacción con el jefe inmediato

Oportunidades de progreso

Pagos y recompensas económicas

Relación laboral entre compañeros

Entorno de trabajo

Validez: Validez de contenido

Confiabilidad: Alfa de Cronbach.

Ítems: 22 Ítems

Escala: Likert

Niveles y rangos: - Bueno (67-110)

-Regular (66-45)

-Malo (44-22)

Tiempo: 20 minutos

El procesamiento de los datos empezó cuando antes de aplicar los instrumentos, se entregó una carta de presentación a la institución correspondiente. Después, se procedió a verificar los instrumentos referentes a la validez y el nivel de confiabilidad. Las encuestas se administraron de manera virtual a través del aplicativo Google forms. Una vez recopiladas las respuestas, se introdujeron los datos en Microsoft Excel y posteriormente se codificaron en el programa SPSS versión 26 para su posterior análisis.

El análisis de los datos comenzó con la distribución de los cuestionarios en formato virtual, los cuales serán posteriormente procesados utilizando el software estadístico SPSS, V26. Esto permitió facilitar la interpretación de los datos y, más adelante, evaluar la validez de las hipótesis planteadas en esta investigación.

El proyecto cumplió con las normas nacionales e internacionales. Los participantes que colaboraron durante el estudio contaron con un alto nivel de confidencialidad en lo que respecta a sus datos personales, tanto durante la realización de las evaluaciones como en la recopilación de datos antes y después de la aplicación de la investigación. Esto se realizó rigurosamente respetando los lineamientos establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733). Así mismo, se consideran los principios éticos, tales como:

Principio de beneficencia: Se hace mención de la responsabilidad ética de tomar acciones que favorezcan a los demás.

De no maleficencia: Busca la prevención de daños y la minimización de riesgos para los pacientes o participantes en un estudio.

Autonomía: Es el respeto hacia las personas, permitiendo tomar decisiones libremente según sus principios.

Justicia: Busca tratar a todos los individuos de manera equitativa y justa.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3. Resultados de la variable síndrome de burnout

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	8	10%
Regular	71	88,8%
Alto	1	1,3%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 3, podemos deducir que, en relación con la variable síndrome de burnout, el personal asistencial menciona en su mayor que el nivel de burnout es regular (88,8%), el 10% de los entrevistados indicaron que el nivel es bajo y solo el 1,3% de los entrevistados declararon contar con alto nivel de burnout.

Tabla 4. Resultados de la dimensión agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	30	37,5%
Regular	48	60%
Alto	2	2,5%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 4 se puede observar que en referencia a la dimensión agotamiento emocional, del total de los entrevistados, en su mayoría el 60% menciona que el nivel de agotamiento es regular, el 37,5% menciona que el nivel de agotamiento es bajo y solo el 2,5% menciona presentar un nivel alto.

Tabla 5. Resultados de la dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	30	37,5%
Regular	42	52,5%
Alto	8	10%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 5, la cual muestra los resultados de la dimensión despersonalización, el 52,5% de los entrevistados menciona que su nivel de despersonalización es regular, el 37,5% menciona que es bajo el nivel y en un 10% mencionan que el nivel es alto de despersonalización.

Tabla 6. Resultados de la dimensión realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	16	20%
Regular	50	62,5%
Alto	14	17,5%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 6, el 62,5% menciona presentar nivel regular de realización personal, el 20% menciona presentar un bajo nivel, seguido del 17,5% el cual indica que la realización es de nivel alto.

Tabla 7. Resultados de la variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	11	13,8%
Regular	60	75%
Alto	9	11,3%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 7, el 75% menciona que en relación a la satisfacción presentan un nivel regular de satisfacción, asimismo, los profesionales también mencionan presentar un nivel bajo y alto de satisfacción en un 13,8% y 11,3% respectivamente

Tabla 8. Resultados de la dimensión Trabajo actual

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	23	28,7%
Regular	46	57,5%
Alto	11	13,8%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 8, del total de los profesionales entrevistados el 57,5% menciona que el trabajo actual lo definen en un nivel regular, el 28,7% lo definen como un bajo nivel y el 13,8% menciona que el trabajo actual tiene un alto nivel.

Tabla 9. Resultados de la dimensión Trabajo general

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	20	25%
Regular	40	50%
Alto	20	25%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 9, se observa que el 50% de los entrevistados mencionan que el nivel de trabajo general es regular, siendo este el índice más alto entre los niveles, así mismo el 25% de los entrevistados declara presentar un nivel bajo y el otro 25% mencionan un nivel alto de trabajo general.

Tabla 10. Resultados de la dimensión Interacción con el jefe inmediato

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	32	27,5%
Regular	24	51,3%
Alto	24	21,2%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 10, el 51,3% menciona que su nivel de interacción es regular, el 27,5% menciona que el nivel es bajo y el 21,2% menciona que la interacción con el jefe es alta.

Tabla 11. Resultados de la dimensión Oportunidades de progreso

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	32	40%
Regular	24	30%
Alto	24	30%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 11, se pueden determinar los datos mostrados para la dimensión oportunidades de progreso según los profesionales entrevistados, del total de esto, el 40% menciona que las oportunidades de progreso son bajas, por otro lado, el 30% menciona que son regulares y finalmente el otro 30% restante de los entrevistados menciona que son altas las oportunidades de progreso.

Tabla 12. Resultados de la dimensión Remuneraciones e incentivos

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	30	37,5%
Regular	28	35%
Alto	22	27,5%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 12, se puede deducir en relación a la dimensión remuneraciones e incentivos, que el 37,5% menciona que estas remuneraciones son bajas, el 35% las califican como regulares y el 27,5% mencionan que son altas las remuneraciones e incentivos percibidos por la institución para los profesionales.

Tabla 13. Resultados de la dimensión Interrelación con sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	33	41,3%
Regular	22	27,5%
Alto	25	31,3%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 13, del total de los entrevistados, el 41,3% menciona que la interrelación es de un nivel baja, el cual es el índice más alto entre los entrevistados, seguido del 31,3% quien menciona que la interrelación es alta y el 27,5% menciona que es regular.

Tabla 14. Resultados de la dimensión Ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
	N	%
Bajo	23	28,7%
Regular	45	56,3%
Alto	12	15%
Total	80	100%

Interpretación:

En la tabla 14, se deduce que, en relación a la dimensión ambiente de trabajo, del total de los entrevistados el 56,3% de estos mencionan que el ambiente de trabajo es de nivel regular, seguidos del 28,7% los cuales mencionan que el nivel es bajo y solo el 15% menciona que el ambiente de trabajo presenta un nivel alto.

Tablas cruzadas de las variables de estudio

Tabla 15. Tabla cruzada para la variable Síndrome de burnout y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Síndrome de burnout	Alto	0	0%	5	6.3%	3	3.8%	8	10%
	Medio	10	12.5%	55	68.8%	6	7.5%	71	88.8%
	Bajo	1	1.3%	0	0%	0	0%	1	1.3%

Interpretación:

En la tabla 15, el 6,3% menciona que cuando esta variable está en un nivel bajo, la satisfacción laboral será de un nivel regular y el 3,8% menciona que la satisfacción será alta a pesar de que el síndrome de burnout es bajo. Por otro lado, los entrevistados mencionan que cuando la primera variable en un 12,5% es de nivel regular la satisfacción será baja, sin embargo, el 68,8% de estos menciona cuando el burnout sea de nivel regular, la satisfacción también lo será, por otro lado, el 7,5% menciona que la satisfacción será alta. Finalmente, el 1,3% menciona que, si la variable 1 es alta, la satisfacción será baja.

Tabla 16. Tabla cruzada para la dimensión Agotamiento emocional y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	Alto	10	13%	13	16%	7	9%	30	38%
	Medio	1	1%	45	56%	2	3%	48	60%
	Bajo	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%

Interpretación:

En la tabla 16, el 13% de los entrevistados indicaron que cuando el agotamiento es de nivel bajo la satisfacción también lo es, otros califican como regular el nivel de satisfacción con un 16% y solo el 9% mencionan que cuando el agotamiento es bajo la satisfacción es alta. Por otro lado, el 1% de los encuestados señalan que cuando la dimensión 1 está en un nivel regular, la satisfacción es baja y otros señalan a la satisfacción como regular en un 2%. Finalmente, cuando el agotamiento es alto, la satisfacción será de nivel regular.

Tabla 17. Tabla cruzada para la dimensión Despersonalización y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%
Despersonalización	Alto	8	10%	14	17.5%	8	10%	30	38%
	Medio	2	2.5%	39	48.8%	1	1.3%	42	52%
	Bajo	1	1.3%	7	8.8%	0	0%	2	10%

Interpretación:

En la tabla 17, es de bajo nivel la satisfacción también lo será en un 10%, por otro lado, el 17,5% indica que la satisfacción será de regular nivel y el 10% menciona que será alta. Cuando la despersonalización es calificada como regular, el 2,5% menciona que la satisfacción será baja, otros mencionan que será regular en un 48,8% y 1,3% menciona que ser alta. Finalmente, los entrevistados declaran que cuando la despersonalización es de nivel alto, la satisfacción será baja en un 1,3% y el 8,8% menciona que será regular

Tabla 18. Tabla cruzada para la dimensión Realización personal y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Realización personal	Alto	4	5%	8	10%	4	5%	16	20%
	Medio	2	2.5%	46	57.5%	2	2.5%	50	62.5%
	Bajo	5	6.3%	6	7.5%	3	3.8%	14	17.6%

Interpretación:

En la tabla 18, la cual los encuestados (5%) menciona que cuando la realización es baja, la satisfacción también lo será, el 10% señala que, si bien la realización es de un nivel bajo, la satisfacción será regular y el 5% señala que el nivel de satisfacción será alto. Así mismo, el 2,5% de estos mencionan que cuando la dimensión 3 es de nivel regular, la satisfacción será baja, el 57,5% menciona que será de nivel regular y el 2,5% menciona que será alta. Finalmente, cuando la realización calificada de un nivel alto en un 6,3% la satisfacción será baja, el 7,5% menciona que será de nivel regular y el 3,8% menciona que será de un nivel alto.

Tabla 19. Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,506	80	,000
Satisfacción laboral	,382	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad que se aplicó a fin establecer la estadística fue la de Kolmogorov-Smirnov^a teniendo en cuenta que la muestra usada para esta investigación fue de 80 participantes, en la tabla se puede observar un grado de significancia es de 0,000, siendo que este es menor a 0,05, la técnica a usar será la no paramétrica debido a que los datos de la distribución no serán normales. De lo cual se usará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Tabla 20. Contrastación de hipótesis general

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coef. de corr.	1,000	-,319**
		Sig.	.	,004
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	-,319**	1,000
		Sig.	,004	.
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0,319. De acuerdo con los estándares de correlación, esto indica una correlación negativa baja entre las variables estudiadas. Además, la significancia obtenida es de 0,004, lo que es menor o igual a 0,05. Esto permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula de la investigación.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

H0: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Tabla 21. Contrastación de hipótesis específica 1

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coef. de corr.	1,000	,120
		Sig.	.	,291
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	,120	1,000
		Sig.	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 21, se puede determinar existe un nivel de significancia de 0,291 que es mayor que 0,05, por lo tanto, nos permite determinar que no existe correlación, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna que indica que no hay relación entre las variables

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la despersonalización y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

H0: No existe relación significativa entre la despersonalización y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024

Tabla 22. Contrastación de hipótesis específica 2

			Desperson alización	Satisfacció n laboral
Rho de Spearman	Despersonalizació n	Coef. de correlación	1,000	-,051
		Sig.	.	,652
	Satisfacción laboral	N	80	80
		Coef. de corr.	,120	1,000
		Sig.	,291	.
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 22, se puede determinar existe un nivel de significancia de 0,652 que es mayor que 0,05, por lo tanto, nos permite determinar que no existe correlación, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna que indica entre las variables no existe relación.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

H0: No existe relación significativa entre la realización personal y satisfacción laboral en el personal de salud en los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024

Tabla 23. Contrastación de hipótesis específica 3

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coef. de corr.	1,000	-,083
		Sig.	.	,463
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coef. de corr.	-,083	1,000
		Sig.	,463	.
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 23, se observa un grado de significancia de 0,463, que es mayor a 0,05, lo cual permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que no existe correlación entre la realización personal y la satisfacción laboral y rechazando la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Se realizó análisis de los datos y su interpretación para poder determinar su nivel de concordancia con los objetivos. En relación con el objetivo general, en la tabla 15, se deduce como del total de ellos entrevistados en su mayoría declaran que

cuando el nivel de burnout es regular la satisfacción entre los colaboradores también lo será en un 68,8%, en un 6,3% menciona que cuando el burnout es bajo, la satisfacción será regular y cuando la primera variable es alta, la satisfacción será baja en un 1,3%. En la misma línea, analizando su correlación en la tabla 20, se puede observar un $-0,319$ de Rho de Spearman, lo cual confirma una relación significativa negativa, por otro lado, la significancia que se observa es de $0,004$ lo cual permite aceptar hipótesis alterna, la cual señala que existe relación entre las variables del estudio. Estos resultados concuerdan por lo mencionado por Moscú et al ⁽²⁰⁾ quien en su investigación encontró una moderada relación entre el burnout y la satisfacción laboral, además encontró que en mayoría los colaboradores presentaron un nivel alto de desgaste profesional según lo que ellos mismo percibían de la organización. Por otro lado, los resultados de esta investigación discrepan de Gómez et al ⁽²¹⁾, quien en su estudio encontró que el burnout y la satisfacción están relacionadas significativamente esto por factores como los laborales y personales, generando una sensación de descontento e insatisfacción entre los puestos de trabajo, así mismo por los resultados encontrados afirmo que el agotamiento está asociado al distanciamiento lo que afecta a la satisfacción en gran medida. En la misma línea, Sorce y De Lucca ⁽²²⁾, encontraron una prevalencia al burnout del 7% entre sus entrevistados quienes justificaron esto debido al alto desgaste mental además a ello le añadían la poca satisfacción con el jefe inmediato con el que cuentan. Lo que llevo a afirmar a los autores que el burnout está relacionado en gran medida con la satisfacción en las organizaciones. Por otro lado, concuerdan con Sánchez ⁽²⁴⁾ quien afirmó que la correlación es inversamente proporcional entre la satisfacción y el burnout, esto debido a que en su investigación más del 50% de los entrevistados no presentaron agotamiento en el centro hospitalario del estudio, esto se reflejó en los niveles de satisfacción mínimos. En este contexto, cabe resalta que diversos autores han mencionado sus teorías relacionadas al burnout y la satisfacción organizacional, una de las teorías que más prevalece es la de Maslash y Jackson ⁽³⁰⁾ quien señala que el burnout es causado por un nivel de estrés prologando, debido a largas jornadas laborales, etc. Por otro lado, la satisfacción laboral genera un sentimiento de algarabía al sentir un desarrollo afectivo en las organizaciones. En los hallazgos de esta investigación se precisa que existe una correlación negativa $-0,319$, lo cual

indica que, a mayor a la sensación de burnout, la satisfacción será menos entre el personal asistencial.

En la tabla 16, que se refiere al objetivo específico 1 uno se puede observar que la dimensión agotamiento emocional y su relación con la satisfacción organizacional, cuando es bajo el nivel de agotamiento, la satisfacción será de un nivel regular según el 16%, el 56% afirma que cuando el agotamiento es regular la satisfacción será regular igualmente, asimismo, el 2% mencionó que cuando el agotamiento es alto, la satisfacción será regular. Por ello, con relación a su correlación en la tabla 21, se deduce un grado de significancia de 0,291 lo cual permite determinar que entre el agotamiento emocional y la satisfacción no existe relación, lo que admite la hipótesis nula, la cual señala que hay correlación en las variables del estudio. Estos resultados discrepan de lo encontrado por Dinibutun ⁽¹⁹⁾, quien buscó medir el grado de agotamiento y de satisfacción en un hospital, mencionaron el agotamiento está relacionado con las funciones realizadas en su vida personal, asimismo, mencionaron están insatisfechos en comparación a médicos de centros privados, así mismo el nivel presentado de burnout fue alto, debido al alto grado de agotamiento que mencionaron presentar. Por otro lado, tenemos a Song et al ⁽²³⁾ quien en su estudio encontró que el nivel de agotamiento presentado entre sus entrevistados era de un nivel medio, lo que se vio reflejado en el nivel de satisfacción debido a que mencionaron que era moderado debido a la alta carga laboral que presentan diariamente, lo que reflejo que agotamiento esta correlacionado con la satisfacción, a mayor nivel de agotamiento, la satisfacción laboral será menor y creciente a medida que pase el tiempo. Al mismo tiempo, Sánchez ⁽²⁴⁾ en su estudio no encontró niveles alto de agotamiento, pero si bien el agotamiento presentado es mínimo, el nivel de satisfacción fue intermedio, no fue alto como se esperaba, esto implica que la satisfacción está relacionada no solo al agotamiento sino a otros factores que engloban los niveles de satisfacción en las instituciones. Por ende, Mejía y Polo ⁽²⁵⁾ en su estudio buscaron entender como el clima y la satisfacción en las organizaciones están relacionadas para buscar comprender mejor los factores que lleva a la insatisfacción, quien si bien encontró que los entrevistados mencionaron la satisfacción es buena en la organización, por otro lado, el clima organizacional mencionó que era desfavorable según un grupo pequeño de los entrevistados.

Por tal razón, en este punto de la investigación se demuestra que al existir un nivel de agotamiento regular causa que el personal no está satisfacción por ello se aprecia una correlación inversa en la investigación, es importante considerar que factores contextuales y específicos del entorno laboral pueden influir en el sentimiento de satisfacción y agotamiento. Por ello, Cavero et al ⁽³⁵⁾, afirmaron que el agotamiento emocional está causado por los estragos que las demandas de energía y el nivel extremo de fatiga; además de ello, la satisfacción está relacionado con el desarrollo y la conexión de los colaboradores y su organización.

En función al objetivo específico 2, en la tabla 17, se pueden deducir los hallazgos de la despersonalización y la satisfacción, aquí se observa que cuando la despersonalización es de regular nivel la satisfacción también lo será según los entrevistados en un 48,8%, por otro lado, cuando la dimensión presenta un bajo nivel la satisfacción será regular en un 17,5 y cuando la despersonalización es alta, la satisfacción también será regular en un 8,8%. Con relación a ello, en la tabla 22, se deduce que el grado de significancia es de 0,652 lo cual permite afirmar que no existe correlación entre las variables mencionadas, por ello se procede a aceptar la hipótesis nula, que niega que la despersonalización tenga alguna relación con la satisfacción entre colaboradores. Estos datos discrepan de los encontrados por Cáceres (26) quien encontró que la despersonalización es uno de los diversos factores que construyen al burnout por lo que se apreció un nivel severo del mismo, por otro lado, los entrevistados mencionaron que esto es a causa del trabajo nocturno y el exceso de hora extras además de las condiciones laborales entre otras. Por otro lado, Bardales (27) quien encontró que la satisfacción entre sus entrevistados era de buen nivel debido a factores como la sensación de integración, la seguridad laboral y el sentido de bienestar. Así mismo, Yslado et al (28) quien en su estudio determinaron que la sensación de despersonalización es predominante en el síndrome de burnout, lo cual permite afirmar que si existe una significativa relación entre la despersonalización y la satisfacción. En resumen, esta discrepancia podría ser atribuible a diferencias metodológicas en las variaciones de las muestras estudiadas. La falta de evaluación en este caso sugiere que la despersonalización, aunque es una dimensión importante del burnout, no impacta directamente la satisfacción laboral en todos los contextos. Desde la perspectiva teórica, Golembiewski menciona que

la despersonalización puede manifestarse en actitudes negativas, la falta de empatía, etc. Generado por el nivel de estrés crónico a causa de situaciones difíciles ⁽³⁸⁾

En relación al objetivo específico 3, la cual busca determinar el grado de correlación entre la realización personal y la satisfacción laboral, en la tabla 18, se puede deducir que cuando la realización personal es calificada como regular, el 57,5% de los entrevistados menciona que la satisfacción también será de nivel regular, por otro lado, el 10% menciona que la realización es baja pero la satisfacción se mantiene en un nivel regular, y el 7,5% señala que para ellos la realización personal es de un nivel alto pero la satisfacción se mantiene en un nivel regular. Por ende, en la tabla 23, se determinó que el nivel de significancia es de 0,463 mayor al 0.05, este resultado permitió aceptar la hipótesis nula la cual afirma que no existe dicha relación entre las variables. Los datos discrepan de lo afirmado por Moscú et al. (20) en su estudio quien mencionó que sensación de logros personales y profesionales influye en gran medida a sentimiento de disminución del agotamiento y a su vez a aumentar la sensación de satisfacción laboral. En la misma línea, Gómez et al (21), quien encontró que las características personales como la sensación de realización está relacionada el burnout así mismo la sensación de satisfacción que presentan los entrevistados por sus puestos de trabajo generan que el nivel de satisfacción sea alto, los autores concluyeron que el agotamiento es mejor por lo que el sentimiento de autorrealización es alto, beneficiado así a generar un acercamiento entre los colaboradores y su organización. Cabe señalar que la falta de evaluación en este estudio podría ser un indicativo de que otros factores no medidos están influyendo en la satisfacción laboral, o que la realización personal no es un predictor fuerte de satisfacción en este contexto particular. Esto se ve fundamentado con lo indicado por Quiceno y Alpi ⁽⁴⁰⁾, quien en su teoría señala, que la percepción de que uno no está alcanzando sus metas personales o profesionales, y por una disminución en el sentido de logro en el trabajo.

Finalmente, desde un aporte crítico constructivo es crucial reconocer que los resultados pueden variar dependiendo del contexto laboral y los factores específicos de la muestra estudiada. Las discrepancias encontradas con estudios

previos subrayan la importancia de considerar el contexto y los factores individuales al interpretar los resultados de investigaciones sobre burnout y satisfacción laboral. Así mismo, es recomendable que futuras investigaciones exploren otras variables que podrían mediar o moderar esta relación, como el clima organizacional, las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados y el clima en la organización. Esto permitirá un entendimiento global entre las características que influyen en la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados en diferentes contextos laborales.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Para la hipótesis general se encontró una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. (Rho de Spearman = - 0,319).

SEGUNDA: Para la hipótesis específica 1, se concluye no existe correlación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral con el grado de significancia de 0,291.

TERCERA: Se concluye con relación a la hipótesis específica 2 que, el nivel de significancia fue de 0,291, lo que confirma que no existe correlación entre la despersonalización y la satisfacción laboral

CUARTA: Se concluye que con relación a la hipótesis específica 3, se encontró un nivel de significancia de 0,463, lo que permitió afirmar que entre la realización personal y la satisfacción laboral no existe correlación.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la dirección de los hospitales implementar programas de apoyo psicológico y de manejo del estrés para el personal asistencial, con el fin de reducir los niveles de burnout y mejorar la satisfacción laboral.

SEGUNDA: Se recomienda a la coordinadora de la estrategia de salud mental desarrollar programas de capacitación continua que incluyan talleres sobre manejo del estrés, técnicas de relajación y estrategias para mejorar la resiliencia emocional.

TERCERA: Se recomienda al jefe del personal crear un ambiente laboral más saludable mediante la mejora de las condiciones de trabajo, la reducción de la carga laboral excesiva y el fomento de un entorno de apoyo mutuo entre el personal

CUARTA: Se recomienda al director de los centros de salud comunitaria realizar evaluaciones periódicas del estado emocional y la satisfacción laboral del personal para identificar y abordar problemas de manera oportuna.

REFERENCIAS

1. Cachi Q W. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud Asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80488/Cachi_Q_WE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
2. Moreira AS, Lucca SR de. Factores psicosociales y síndrome de Burnout entre profesionales de la salud mental. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2020;28. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>

3. Organización Internacional del Trabajo. Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo [Internet]. 2021. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm
4. Organización internacional del trabajo. 2022. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm
5. Fajardo FJ, Mesa IC, Ramírez AA, Quezada FCR. Síndrome de Burnout Profesional en profesionales de la salud. AVFT [Internet]. 2021;40(3). Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22964
6. Salgado JA, Leria FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. Univ Salud [Internet]. 2019;22(1):06–16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.202201.169>
7. Universidad Libre de Colombia. Riesgos Laborales: Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores del sector salud y funcionarios de un distrito judicial en Colombia [Internet]. 2021. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19508/LIBRO%20CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD%2011-08-2021.pdf?sequence=1>
8. Juy R. Síndrome de Burnout en terapeutas ocupacionales [Internet]. Ediciones Universidad de Salamanca; 2022. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14201/gredos.151453>
9. Álvarez LG, Gómez C del C, Fuentes MT. Síndrome de Burnout y formas de afrontamiento en psicólogos trabajadores de un Hospital Público. 2023; Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6041/9166>
10. Del Ángel EM, Fernández CA, Santes MC, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enferm Univ [Internet]. 2020;17(3):273–83. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
11. Del Ángel EM, Fernández CA, Santes MC, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enferm Univ [Internet]. 2020;17(3):273–83. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

12. Judge TA, Zhang S, Glerum DR. Fundamentos de las actitudes laborales y otras construcciones psicológicas en el lugar de trabajo [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429325755-11/job-satisfaction-timothy-judge-shuxia-carrie-zhang-david-glerum>
13. Hood C, Patton R. Exploring the role of psychological need fulfilment on stress, job satisfaction and turnover intention in support staff working in inpatient mental health hospitals in the NHS: a self-determination theory perspective. J Ment Health [Internet]. 2022;31(5):692–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/09638237.2021.1979487>
14. Aldana JA, Durán RA, Medina R. Salud mental, estrés psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una unidad de atención en salud mental pública. Revista Médico Científica de la Secretaría de Salud Jalisco [Internet]. 2022; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2022/sj222e.pdf>
15. Ministerio De Salud Del Perú. Resolución Ministerial N.º 658-2019/MINSA.; Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú; 201; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/343478/Resolución_Ministerial_N_658-2019-MINSA.PDF?v=1563814986
16. Tocas LY. Satisfacción laboral en el contexto peruano. Apuntes de Ciencia [Internet]. 2023;12(1). Disponible en: <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/861>
17. Sánchez CY. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020 [Internet]. 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/Sánchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Rimachi M, Ugaz IV. Síndrome de Burnout en psicólogos bajo la modalidad de trabajo remoto en Lima – Metropolitana, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejos; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66126/Rimachi_DM-Ugaz_AIV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Dinibutun S. Factors affecting burnout and job satisfaction of physicians at public and private hospitals: A comparative analysis. J Healthc Leadersh

- [Internet]. 2023; 15:387–401. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2147/jhl.s440021>
20. Moscu C-A, Marina V, Dragomir L, Anghela A-D, Anghela M. The impact of burnout syndrome on job satisfaction among Emergency Department nurses of Emergency Clinical County Hospital “Sfântul Apostol Andrei” of Galati, Romania. *Medicina (Kaunas)* [Internet]. 2022;58(11):1516. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/medicina58111516>
21. Gómez R, Bayón S, Lucas J. The relationship between burnout and job satisfaction in a sample of Spanish social workers. *Br J Soc Work* [Internet]. 2021;51(8):3115–34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>
22. Sorce A, De Lucca SR. Factores psicosociales y síndrome de Burnout entre profesionales de la salud mental. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2020;28. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>
23. Song X, Xiang M, Liu Y, Yu C. Relationship between job satisfaction and burnout based on a structural equation model. *J Occup Environ Med* [Internet]. 2020;62(12): e725–31. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/jom.0000000000002040>
24. Sánchez H, Milagros T. Relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital San José de Chíncha - junio 2023 [Internet]. Universidad Privada San Juan Bautista; 2024. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/5231>
25. Mejía KR, Polo HM. Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud del centro de salud mental comunitario, Chimbote 2022 [Internet]. Universidad Nacional del Santa; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4304>
26. Cáceres L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras durante la pandemia COVID-19 Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020 – 2021 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres; 2020. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12709>
27. Bardales BR. Satisfacción laboral y salud mental en el personal del centro de salud comunitario Rijchariy, Ancón, junio 2021 [Internet]. Universidad Privada San Juan Bautista; 2023. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/413>

28. Yslado RM, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Ancash, Perú, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz méd* [Internet]. 2019;19(4):41–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
29. Ibarra M. Condiciones laborales y presencia del Síndrome de Burnout según, antigüedad laboral y sexo en los Enfermeros de Centros de Salud Municipales del Distrito Norte de la ciudad de Rosario, en el primer semestre del año 2019 [Internet]. *Edu.ar.* 2018. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/689af810-c68e-48ca-a476-684d0f4e3d32/content>
30. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Cienc Trab* [Internet]. 2017;19(58):59–63. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>
31. Švecova, A. Y Minirth F. *Jak Překonat Vyhoření: Naučte Se Rozpoznávat, Chápat A Zvládat Stres.*: Vyd. Praha: Návrat Domů; 2011
32. Carrillo R, Gómez K, De los Montes I. Síndrome de burnout en la práctica médica [Internet]. *Medigraphic.com.* 2012. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
33. Cavero KS, Condor MG, Ramos EC. Síndrome De Burnout en el Profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, Marzo Lima 2017 [Internet]. Universidad Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Síndrome%20de%20Burnout%20\(SBO,y%20la%20calidad%20del%20servicio%20](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Síndrome%20de%20Burnout%20(SBO,y%20la%20calidad%20del%20servicio%20)
34. Saborío L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. 2015; 32(1):119–24. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
35. Barreto D, Salazar HA. Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Univ Salud* [Internet]. 2020;23(1):30–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.212301.211>

36. Cruzado L, Núñez P, Rojas G. Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría* [Internet]. 2013;76(2):120–5. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
37. Schaufeli WB, Maslach C, Maslach C. Professional Burnout [Internet]. Routledge; 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4324/9781315227979>
38. Golembiewski RT, Munzenrider R, Carter D. Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and Praxis. *J Appl Behav Sci* [Internet]. 1983;19(4):461–81. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/002188638301900408>
39. Rodríguez MG, Rodríguez R, Riveros AE, Rodríguez ML, Pinzón JY. Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 [Internet]. 2010. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca4e514f-57a7-4243-b613-fae36001f690/content>
40. Quiceno JM, Alpi SV. Burnout: syndrome of burning oneself out at WORK (SBW). ProQuest [Internet]. 2007; Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/3fc43a73f3dd4f025cb79f5e25a568fb/1?pq-origsite=gscholar&cbl=551708>
41. Martínez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Acad* [Internet]. 2010;42–80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
42. Marín M. Prevención de burnout y fatiga por compasión: evaluación de una intervención grupal. *J Behav Health Soc Issues* [Internet]. 2020;9(2):117–23. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbhsi.2018.01.008>
43. Al RT. Biotechnical measurement and software system controlled features for determining the level of psycho-emotional tension on man–machine systems by fuzzy measures. *Adv Eng Softw* [Internet]. 2012;45(1):137–43. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.advengsoft.2011.09.004>
44. Greig D, Fuentes X. “Burnout” o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Rev Chil Cardiol* [Internet]. 2009;28(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-85602009000300013>
45. Cárdenas D, Conde-González J, Perales JC. La fatiga como estado motivacional subjetivo. *Rev Andal Med Deport* [Internet]. 2017;10(1):31–41. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ramd.2016.04.001>

46. García R, Sánchez LV, Dueñas F, Meza A. El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental de los docentes: Síndrome de burnout y salud mental. Sinapsis [Internet]. 2021;1(19). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37117/s.v19i1.392>
47. Carlos T. Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud de tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 [Internet]. Universidad del Rosario; 2011. Disponible en: http://dx.doi.org/10.48713/10336_2389
48. Díaz F, López AM, Várela MT. Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. Univ Psychol [Internet]. 2012, 11(1):217–27. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672012000100018&script=sci_arttext
49. Cañadas GA, Vargas C, San Luis C, García I, Cañadas GR, De la Fuente EI. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. Int J Nurs Stud [Internet]. 2015;52(1):240–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.00>
50. Galindo RH, Feliciano KV de O, Lima RA dos S, Souza AI de. Síndrome de Burnout entre enfermeiros de um hospital geral da cidade do Recife. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2012;46(2):420–7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/s0080-62342012000200021>
51. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill Educación; 2009
52. Robbins, S. y Coulter, M.. Administración. In. Ciudad de Mexico, Mexico: Decimotercera edicion, Pearson.; 2010
53. Madero SM, Rodríguez DR. Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. CienciaUAT [Internet]. 2018;13(1):95. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
54. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA. 2011.
55. Ministerio de salud. 2002. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima – Perú.

56. Han K, Trinkoff AM, Gurses AP. Work-related factors, job satisfaction and intent to leave the current job among United States nurses. *J Clin Nurs* [Internet]. 2015;24(21–22):3224–32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jocn.12987>
57. Liu Y, Aunguroch Y, Yunibhand J. Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *Int Nurs Rev* [Internet]. 2016;63(1):84–91. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/inr.12215>
58. Adeniran RK, Bhattacharya A, Adeniran AA. Professional excellence and career advancement in nursing: A conceptual framework for clinical leadership development. *Nurs Adm Q* [Internet]. 2012;36(1):41–51. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/naq.0b013e31823b0fec>
59. Henderson LN, Tulloch J. Incentives for retaining and motivating health workers in Pacific and Asian countries. *Hum Resour Health* [Internet]. 2008;6(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/1478-4491-6-18>
60. Salazar PM. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Internet]. 2018. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
61. Rivera YM. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano [Internet]. 2018. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestr ia_2018.pdf?se-
62. Arancibia K. Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción. 2022.
63. Purwanto A. Effect of Compensation and Organization Commitment on Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variable in Indonesian Industries. 2020;287–98. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986834
64. Alamanda S, Setiawan M, Irawanto DW. Leadership styles on employee performance with work satisfaction and organizational commitment as

- intervening variables. J Apl Manaj [Internet]. 2022;20(1):34–42. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.04>
65. Yuliyanti, Susita D, Saptono A, Susono J, Rahim A. The effect of career development and work environment on employee loyalty with work satisfaction as intervening variables. tijossw [Internet]. 2020 [citado el 11 de mayo de 2024];2(2):20–31. Disponible en: <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/52>
66. De la Cruz AC. Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. 2020;63–94. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>
67. Jiménez AC. Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – Essalud, Tacna – 2020 [Internet]. 2020. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1464>
68. Farias ÁA, Macias ME, Zambrano LA, Gómez NV. El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. 2021; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2439>
69. Tamayo y Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
70. Esteban, N. T. (2018). Tipos de investigación. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
71. Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

ANEXOS:

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variables Síndrome de burnout

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de variable	Escala de medición	Tipo de respuesta	Niveles y/o rangos
Síndrome de burnout	El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, mental o emocional causado por el estrés laboral crónico. Se caracteriza por sentimientos de fatiga extrema, desgaste emocional, cinismo y una disminución en el rendimiento laboral (García et al; 2021)	Son las puntuaciones recolectadas a partir de las respuestas de las dimensiones; mediante la escala de Likert.	Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1-2-3-6-8-13-14- 16-20	Cuantitativo	Ordinal	Escala de Likert	Bajo (0-29) Regular (30-59) Alto (60-88) Nunca (0)
			Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5-10-11-15- 22			Diariamente (5)	
			Realización Personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo	4-7-9-12-17-18- 19-21			Una vez a la semana (4)	
								Algunas veces al mes (3)	

Tabla 2: Matriz de Operacionalización de variables Satisfacción laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de variable	Escala de medición	Tipo de respuesta	Niveles y/o rangos
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere al grado de contento, felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación con su trabajo. Implica sentirse satisfecho con diferentes aspectos de la vida laboral, como el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas, etc. (Herzberg, 1968)	Son las puntuaciones recolectadas a partir de las respuestas de las dimensiones; mediante la escala de Likert.	Trabajo actual	Lugar	1	Cuantitativa	Escala de Likert	Escala de Likert 1: totalmente desacuerdo 2: pocas veces de acuerdo 3: indiferente 4: mayormente de acuerdo 5: totalmente de acuerdo	Bajo (22-51) Regular (52-81) Alto (82-110)
				Autonomía	2				
				Variedad de habilidades	3				
				Significado del puesto	4				
			Trabajo general	Retroalimentación	4				
				Conocimientos	5				
				Carácter estructural	6				
			Interacción con el jefe inmediato	Organización del trabajo	7				
				Relaciones interpersonales con el jefe	8				
			Oportunidades de progreso	Liderazgo	9				
				Direccionamiento	10				
				Monitoreo	11, 12				
			Remuneraciones e incentivos	Superación	13				
				Acceso a otro nivel	14				
			Interrelación con sus compañeros de trabajo	Expectativas de capacitación y desarrollo	14				
				Pagos por el tiempo	15				
			Ambiente de trabajo	Pago por las labores asignadas	16				
				Relaciones interpersonales	17,18				
				Pertenencia del trabajador	19				
				Comunicación	20				
				Toma de decisiones	21,22				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos: síndrome de Burnout

Responda los siguientes enunciados:

1. Edad:
2. Sexo:
3. Estado civil:
4. Condición laboral:
5. Tiempo de servicio:

ESCALA DE MASLASH BURNOUT INVENTORY (MBI)

0	1	2	3	4	5
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Diariamente

N °	Ítems	0	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).						
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes						
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos						
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes me cansa						
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo						
10	Soy insensible con la gente desde que ejerzo la ocupación						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento realmente que me importa poco lo que le ocurra a los pacientes.						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes						
18	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los pacientes						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Creo que me culpan de sus problemas las personas a quienes atiendo						

Instrumento: Satisfacción laboral MINSA
Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- ✓ **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).
- ✓ **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).
- ✓ **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /..... /.....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. **¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?**

- a) Director ()
 - b) Funcionario ()
 - c) Jefe de Departamento ()
 - d) Jefe de servicio ()
 - e) Jefe de Establecimiento ()
 - f) Personal Administrativo ()
 - g) Personal asistencial ()
 - h) Personal de servicio ()
 - i)Otros (especifique)
-

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- a) Médico
 - b) Enfermeras
 - c) Obstetiz
 - d) Odontólogo
 - e) Psicólogos
 - f) Nutricionista
 - g) Trabajadora social
 - h) Técnico de enfermería/Auxiliar
 - i) Técnico administrativo
 - j) Otro (especifique)
-

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- a) Nombrado ()
- b) Contratado a plazo fijo ()
- c) Locación de servicios ()
- d) Service ()
- e) Otros. _____

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?

- a) Menos de 1 año. ()
- b) De 1 a 4 años . ()
- c) De 5 años a más. ()

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?

.....

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo al siguiente cuadro:

CÓDIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL	PUNTAJE				
Trabajo actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (x) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE
-------	--	---------

Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe Inmediato						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1

21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Matriz de validación del cuestionario de la variable síndrome de burnout

Definición de la variable síndrome de burnout: es un estado de agotamiento físico, mental o emocional causado por el estrés laboral crónico. Se caracteriza por sentimientos de fatiga extrema, desgaste emocional, cinismo y una disminución en el rendimiento laboral.

Dimensión	indicador	ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d e n c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1.Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	1	1	1	1	
		2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	1	1	1	1	
		3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	1	1	1	1	
		6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	1	1	1	
		8.Siento que mi trabajo me está desgastando	1	1	1	1	
		13.Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	1	1	1	1	
		14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	1	1	1	
		16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	1	1	1	
		20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	1	1	1	
Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos	1	1	1	1	
		10.Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.	1	1	1	1	
		11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1	1	
		15.Siento realmente que me importa poco lo que les ocurra a los pacientes.	1	1	1	1	
		22. Creo que me culpan de sus problemas las personas a quienes atiendo	1	1	1	1	
Realización personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo	4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	1	1	1	1	
		7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	1	1	1	1	
		9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo	1	1	1	1	
		12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	1	1	1	
		17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala De Maslash Burnout Inventory (Mbi)
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de burnout
Nombres y apellidos del experto	Ornela Salazar Jimmy Carlos
Documento de identidad	25580673
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister Psicología Clín y de b salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Instituto Nacional Peruviano Peruviano
Cargo	Psicólogo
Número telefónico	914953987
Firma	 Dr. Jimmy Ornela Salazar
Fecha	PSICOLOGO C.Ps.P. 4092

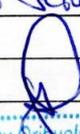
Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción laboral MINSA

Definición de la variable satisfacción laboral: contento, felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación con su trabajo. Implica sentirse satisfecho con diferentes aspectos de la vida laboral, como el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas, etc.

Dimensión	Indicador	Ítems	S u f i c i e n d e n c i a	C i r c u n d e n c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Trabajo actual	Lugar	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	1	1	1	1	
	Autonomía	2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	1	1	1	
	Variedad de habilidades	3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	1	1	1	
	Significado del puesto	4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	1	1	1	
	Retroalimentación						
Trabajo general	Conocimientos	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	1	1	1	
	Carácter estructural	6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	1	1	1	
	Organización del trabajo	7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	1	1	1	1	
Interacción con el jefe inmediato	Relaciones interpersonales con el jefe	8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	1	1	1	
	Liderazgo	9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	1	1	1	
	Direccionamiento	10. Los directivos y jefes demuestran un dominio	1	1	1	1	

		técnico y conocimientos de sus funciones.					
	Monitoreo	11. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	1	1	1	
		12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	1	1	1	
Oportunidades de progreso	Superación	13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	1	1	1	
	Acceso a otro nivel						
	Expectativas de capacitación y desarrollo	14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1	
Remuneraciones e incentivos	Pagos por el tiempo	15. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1	
	Pago por las labores asignadas	16. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	1	1	1	
Interrelación con sus compañeros de trabajo	Relaciones interpersonales	17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	1	1	1	
		18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	1	1	1	
Ambiente de trabajo	Pertenencia del trabajador	19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	1	1	1	
		20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	1	1	1	
	Comunicación	21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Dr. Jimmy Salazar Jimenez
Documento de identidad	25580673
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister en Pedagogía Clínica y del Deporte
Nacionalidad	Costarricense
Institución	Instituto Nacional de Rehabilitación
Cargo	Psicólogo
Número telefónico	91495348
Firma	
Fecha	

Dr. Jimmy Salazar Jimenez
 PSICOLOGO
 C.Ps.P. 4092

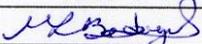
Matriz de validación del cuestionario de la variable síndrome de burnout

Definición de la variable síndrome de burnout: es un estado de agotamiento físico, mental o emocional causado por el estrés laboral crónico. Se caracteriza por sentimientos de fatiga extrema, desgaste emocional, cinismo y una disminución en el rendimiento laboral.

Dimensión	indicador	ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1.Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	1	1	1	1	
		2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	1	1	1	1	
		3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	1	1	1	1	
		6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	1	1	1	
		8.Siento que mi trabajo me está desgastando	1	1	1	1	
		13.Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	1	1	1	1	
		14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	1	1	1	
		16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	1	1	1	
		20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	1	1	1	
Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos	1	1	1	1	
		10.Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.	1	1	1	1	
		11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1	1	
		15.Siento realmente que me importa poco lo que les ocurra a los pacientes.	1	1	1	1	
		22. Creo que me culpan de sus problemas las personas a quienes atiendo	1	1	1	1	
Realización personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo	4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	1	1	1	1	
		7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	1	1	1	1	
		9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo	1	1	1	1	
		12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	1	1	1	
		17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes	1	1	1	1	

		18. Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los pacientes	1	1	1	1
		19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.	1	1	1	1
		21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala De Maslash Burnout Inventory (Mbi)
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de burnout
Nombres y apellidos del experto	MARIA LUISA BÉDOLA SUAREZ
Documento de identidad	08248432
Años de experiencia en el área	MAS DE 30 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Policlínico Peruano Japonés
Cargo	Psicóloga
Número telefónico	998608181
Firma	
Fecha	10-6-24

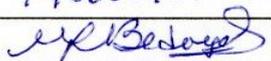
Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción laboral MINSA

Definición de la variable satisfacción laboral: contento, felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación con su trabajo. Implica sentirse satisfecho con diferentes aspectos de la vida laboral, como el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas, etc.

Dimensión	Indicador	Ítems	S u l f i c i e n c i a	C l a r i d a d a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Trabajo actual	Lugar	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	1	1	1	1	
	Autonomía	2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	1	1	1	
	Variedad de habilidades	3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	1	1	1	
	Significado del puesto	4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	1	1	1	
	Retroalimentación						
Trabajo general	Conocimientos	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	1	1	1	
	Carácter estructural	6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	1	1	1	
	Organización del trabajo	7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	1	1	1	1	
Interacción con el jefe inmediato	Relaciones interpersonales con el jefe	8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	1	1	1	
	Liderazgo	9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	1	1	1	

	Direccionamiento	10. Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	1	1	1
	Monitoreo	11. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	1	1	1
		12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	1	1	1
Oportunidades de progreso	Superación	13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	1	1	1
	Acceso a otro nivel					
	Expectativas de capacitación y desarrollo	14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1
Remuneraciones e incentivos	Pagos por el tiempo	15. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1
	Pago por las labores asignadas	16. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	1	1	1
Interrelación con sus compañeros de trabajo	Relaciones interpersonales	17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	1	1	1
		18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	1	1	1
Ambiente de trabajo	Pertenencia del trabajador	19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	1	1	1
		20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	1	1	1
	Comunicación	21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	1	1	1	1
	Toma de decisiones	22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	MARIA LUISA BEDOYA SUAREZ
Documento de identidad	08248432 .
Años de experiencia en el área	Más de 30 años .
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Policlínico Peruano Japonés .
Cargo	Psicóloga .
Número telefónico	998608181
Firma	
Fecha	11-6-24

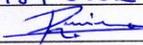
Matriz de validación del cuestionario de la variable síndrome de burnout

Definición de la variable síndrome de burnout: es un estado de agotamiento físico, mental o emocional causado por el estrés laboral crónico. Se caracteriza por sentimientos de fatiga extrema, desgaste emocional, cinismo y una disminución en el rendimiento laboral.

Dimensión	indicador	ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1.Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	1	1	1	1	
		2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	1	1	1	1	
		3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	1	1	1	1	
		6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	1	1	1	
		8.Siento que mi trabajo me está desgastando	1	1	1	1	
		13.Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	1	1	1	1	
		14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	1	1	1	
		16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	1	1	1	
		20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	1	1	1	
Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos	1	1	1	1	
		10.Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.	1	1	1	1	
		11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1	1	
		15.Siento realmente que me importa poco lo que les ocurra a los pacientes.	1	1	1	1	
		22. Creo que me culpan de sus problemas las personas a quienes atiendo	1	1	1	1	
Realización personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo	4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	1	1	1	1	
		7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes	1	1	1	1	
		9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo	1	1	1	1	
		12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	1	1	1	
		17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes	1	1	1	1	

	18. Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los pacientes	1	1	1	1
	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.	1	1	1	1
	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala De Maslash Burnout Inventory (Mbi)
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de burnout
Nombres y apellidos del experto	Maria Cristina Pecho Rivera
Documento de identidad	18123714
Años de experiencia en el área	24
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Autónoma del Perú
Cargo	Director
Número telefónico	981981522
Firma	
Fecha	5 de junio de 2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción laboral MINSA

Definición de la variable satisfacción laboral: contento, felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación con su trabajo. Implica sentirse satisfecho con diferentes aspectos de la vida laboral, como el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas, etc.

Dimensión	Indicador	Ítems	S u l f i c i e n c i a	C l i r i d e n d i c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Trabajo actual	Lugar	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	1	1	1	1	
	Autonomía	2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	1	1	1	
	Variedad de habilidades	3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	1	1	1	
	Significado del puesto	4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	1	1	1	
	Retroalimentación						
Trabajo general	Conocimientos	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	1	1	1	
	Carácter estructural	6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	1	1	1	
	Organización del trabajo	7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	1	1	1	1	
Interacción con el jefe inmediato	Relaciones interpersonales con el jefe	8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	1	1	1	
	Liderazgo	9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	1	1	1	

	Direccionamiento	10. Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	1	1	1
	Monitoreo	11. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	1	1	1
		12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	1	1	1
Oportunidades de progreso	Superación	13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	1	1	1
	Acceso a otro nivel					
	Expectativas de capacitación y desarrollo	14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1
Remuneraciones e incentivos	Pagos por el tiempo	15. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	1	1	1
	Pago por las labores asignadas	16. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	1	1	1
Interrelación con sus compañeros de trabajo	Relaciones interpersonales	17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	1	1	1
		18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	1	1	1
Ambiente de trabajo	Pertenencia del trabajador	19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	1	1	1
		20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	1	1	1
	Comunicación	21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	1	1	1	1
	Toma de decisiones	22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	<i>María Cristina Pecho Rivera</i>
Documento de identidad	<i>18123714</i>
Años de experiencia en el área	<i>24</i>
Máximo Grado Académico	<i>Doctor</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Universidad Autónoma del Perú</i>
Cargo	<i>Director</i>
Número telefónico	<i>981981522</i>
Firma	<i>[Firma]</i>
Fecha	<i>05 de junio de 2024</i>

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: síndrome de burnout				
¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024?	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024	Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice o rango
			Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	Cuestionario	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Diariamente (5)
			Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento		5-10-11-15-22	Una vez a la semana (4)
			Realización personal	Sentimientos de auto eficiencia Realización personal en el trabajo		4-7-9-12-17-18-19-21	Algunas veces al mes (3)
							Una vez al mes o menos (2)
							Alguna vez al año o menos (1)
							Nunca (0)
			Variable 2: satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice o rango
			Trabajo actual	Lugar Autonomía Variedad de habilidades Significado del puesto Retroalimentación	Cuestionario	1,2,3,4	1: totalmente en desacuerdo

Trabajo general	Conocimientos Carácter estructural Organización del trabajo	5,6,7	2: pocas veces de acuerdo
Interacción con el jefe inmediato	Relaciones interpersonales con el jefe Liderazgo Direccionamiento Monitoreo	8,9,10,11,12	3: indiferente 4: mayormente de acuerdo
Oportunidades de progreso	Superación Acceso a otro nivel Expectativas de capacitación y desarrollo	13,14	5: totalmente de acuerdo
Remuneraciones e incentivos	Pagos por el tiempo Pago por las labores asignadas	15,16	
Interrelación con sus compañeros de trabajo	Relaciones interpersonales	17,18	
Ambiente de trabajo	Pertenencia del trabajador Comunicación Toma de decisiones	19,20,21,22	

Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024.

Investigador (a) (es): Parrera Llanos, Geraldine Yohana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal asistencial de los centros de salud mental comunitarios de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Diris Lima

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de [colocar el ambiente] de la institución [indicar la institución]. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Geraldine Parrera Llanos email: gerycitatq@gmail.com y asesor Dr. Orihuela Salazar Jimmy email: jcorihuelao@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Correo Gmail:

Cálculo de muestra

Se calculó con la siguiente fórmula utilizada para una población finita:

$$h = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$h = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 92}{0.05^2 * (92 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$
$$n = 80$$

- N = Total de la población (92)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- P = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)
- Q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.5)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Ante lo expuesto anteriormente, y aplicando la fórmula para poblaciones finitas, la muestra quedó conformada por 80

CARGO UFCIS

OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	
Documento N°	5540016
Expediente N°	3330807
Folios N°	10



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

Dirección Regional de Salud

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

CIRCULAR N° **67** -2024 -GRL-GRDS-DIRESA LIMA-OEGDRRHH

- A :
- M.C EDWIN EFRAIN SUAREZ ALVARADO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Huaura-Oyón
 - MC. JORGE LUIS RUIZ PRIETO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Barranca-Cajatambo
 - M.C. JAIME WALTER VILLOSLADA LLANTOY
Director Ejecutivo de la Red de Salud Huarochiri
 - M.C. JUAN DIAZ AMADO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Huaral y SBS.
 - M.C. ZENOBIO GREGORIO GUERRA REMUZGO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Chilca Mala.
 - M.C CRISTIAN ALFREDO PEREZ FRANCO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Cañete - Yauyos.



- ASUNTO : Aplicación de Instrumento de Investigación.
- REF : Carta de Presentación N° 228-2024 EPG-UCV LE
- FECHA : 19 de julio del 2024.

Me dirijo a Ustedes para expresarles mi cordial saludo, al mismo tiempo informar a su Despacho que la Jefa de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a través de la Carta de Presentación N° 228-2024 EPG-UCV LE, presenta a la maestrando Parrera Llanos Geraldine Yohana, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, la misma que viene desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis) denominada: "SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS DE LIMA, 2024".

En ese sentido, solicito a su Despacho se brinde las facilidades para que la maestrando pueda aplicar las entrevistas y/o encuestas al personal asistencial de Centros de Salud Mental Comunitario a su cargo.

Es apropiada la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

Abg EDWIN ROBANY CARBAJAL BURGOS
DIRECTOR EJECUTIVO
OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

EYCB/MCCL
C.c. Archivo

diresalima.gob.pe

Teléfono: 239-4672 | Anexo: 309
Sede Central: Calle José Arámbulo La Rosa N° 134 - Huacho

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Lima SJL, 06 de julio del 2024

N° Carta Presentación 228 - 2024 EPG - UCV LE

SEÑOR(A)

Jose Guillermo Morales de la cruz
Director
Regional de Salud de Lima


DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA
UNIDAD DE TRABAJO DOCUMENTADO - SECRETARIA DE AREA

RECIBIDO

09 JUL. 2024

5504451 3330807
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA
UNIDAD DE TRABAJO DOCUMENTADO - SECRETARIA DE AREA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **PARRERA LLANOS GERALDINE YOHANA**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PARRERA LLANOS GERALDINE YOHANA**, identificado (a) con DNI N.° 46087079 y código de matrícula N° 7003116121; estudiante del Programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS DE LIMA, 2024"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV-Lima Este

LIMA NORTE Av. Alfredo Mesañala 8332, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Carta Rey, San Juan de Larigancho. Tel.: (+511) 200 9030 Axx: 2510.
AFE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Axx.: 8104
CALLAO Av. Argentina 1785 Tel.: (+511) 202 4342 Axx.: 2650.

Anexo 9: Base de datos spss

base de datos geraldine.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	0	0	0	5	0	0	4	0	5	0	0	5	0	0	0
2	1	0	0	1	0	1	3	1	2	0	0	1	0	1	0
3	1	0	0	5	0	1	5	0	5	0	0	5	0	0	0
4	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1
5	4	1	1	5	0	0	4	0	4	0	0	5	0	2	1
6	3	1	1	5	0	3	5	1	4	1	0	4	0	1	0
7	0	0	1	5	0	2	4	1	5	0	0	2	1	0	0
8	3	0	0	5	0	0	5	1	5	0	0	4	0	1	0
9	1	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	5	0	0	0
10	1	0	1	0	0	1	4	0	5	0	0	4	1	1	0
11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0
13	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	1	3	5	3
14	0	0	0	5	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
15	0	0	0	1	2	0	4	0	0	0	0	4	0	0	4
16	2	0	2	4	0	1	3	0	4	0	2	4	0	0	4
17	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	2	0	1	0
18	2	1	2	5	0	2	5	0	3	0	2	2	0	2	2
19	0	0	0	4	0	1	4	1	5	0	3	5	0	0	0
20	3	0	1	5	0	2	5	1	5	0	1	5	1	1	0
21	2	2	2	4	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1
22	0	0	0	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0
23	0	3	0	1	1	1	0	4	0	1	1	3	4	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON