



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica  
de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Neciosup Suárez, Giancarlo Luiggi (ORCID: 0000-0001-5904-0558)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

### **A Dios:**

*Por darme la vida, guiarme, iluminar mi camino y sobre todo por permitirme disfrutar mis logros cerca de mis seres amados.*

### **A mi familia:**

*Por su apoyo incondicional, por creer en mí en todo momento y su inmenso amor*

### **A mis docentes:**

*Por su tiempo, dedicación, aliento y apoyo, al compartir sus conocimientos y experiencias.*

Giancarlo Luiggi Neciosup Suárez

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi Asesora Dra. Miryam Lora Loza**

Por su dedicación, tiempo, paciencia, exigencia y aliento constante en la asesoría de la elaboración del trabajo de investigación.

### **A los docentes de Postgrado**

Por compartir sus conocimientos y experiencias, para ayudarme en mi formación y perfeccionamiento profesional.

### **A los trabajadores de la Clínica de Especialidades**

Por su colaboración, su tiempo y su apoyo en todo momento durante el desarrollo de esta investigación.

**Giancarlo Luigi Neciosup Suárez**

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección) muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REREFENCIAS	39
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	26
Tabla 2	Nivel de Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	27
Tabla 3	Nivel de Satisfacción Laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	28
Tabla 4	Relación entre dimensión del Agotamiento Emocional y la variable del Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	29
Tabla 5	Relación entre la dimensión Despersonalización o Cinismo y la variable del Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	30
Tabla 6	Relación entre la dimensión de la Realización Personal y la variable del Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.	31

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal que labora en una Clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos del COVID-19. Siendo el tipo de investigación no experimental, descriptiva correlacional con diseño de corte transversal, se hizo con encuestas involucrando a 55 trabajadores de la clínica, el instrumento utilizado fue Maslach Burnout Inventory 2001 y el cuestionario descriptivo de Satisfacción laboral Palma carrillo 2005 adaptados por Neciosup y Lora 2019, obteniendo un resultado del nivel de Síndrome de Burnout dio un nivel medio, resultando en su dimensiones de Agotamiento Emocional Medio (65,45%), Despersonalización o Cinismo medio (61,8%) y en la Realización Personal medio (61,81%) y finalmente el nivel de Satisfacción Laboral brindo un resultado de Satisfecho (45.5%), se concluye que el estudio entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19 es significativo ( $p < 0,05$ ).

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, COVID-19, Estrés, Calidad.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between Burnout Syndrome and the job satisfaction of the personnel who work in a Specialty Clinic in the city of Trujillo during the time of COVID-19. Being the type of non-experimental, descriptive correlational research with a cross-sectional design, it was carried out with surveys involving 55 clinic workers, the instrument used was Maslach Burnout Inventory 2001 and the descriptive questionnaire on job satisfaction Palma carrillo 2005 adapted by Neciosup and Lora 2019, obtaining a result of the level of Burnout Syndrome, gave an average level, resulting in its dimensions of Average Emotional Exhaustion (65.45%), depersonalization or average Cynicism (61.8%) and average Personal Accomplishment (61 , 81%) and finally the level of Labor Satisfaction gave a Satisfied result (45.5%), It is concluded that the study of Burnout Syndrome with job satisfaction from the perception of the staff of a specialty clinic in Trujillo at the time of COVID-19 is significant ( $p < 0.05$ ).

Keywords: Burnout syndrome, Job Satisfaction, COVID-19, Stress, Quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en tiempos donde una pandemia llamada COVID-19, afecta directamente a toda la humanidad; se desconoce por completo el comportamiento de este virus porque muta constantemente y no se ha encontrado una cura o vacuna, creando mucho temor e incertidumbre en la población y en especial al personal de la salud, debido a que al encontrarse expuestos a sufrir esta enfermedad infecciosa, incrementan los índices de morbilidad y mortalidad, así como cuadros de problemas psicosociales en este grupo de profesionales, afectando su satisfacción laboral y niveles de estrés, ocasionando una reducción significativa del personal que se encuentra en la primera línea de defensa contra el COVID-19, siendo insuficiente los recursos humanos en todos los grupos profesionales para poder afrontar esta pandemia. Sin embargo, el personal sanitario intenta hacerle frente a esta enfermedad por la responsabilidad y vocación de servicio sentida hacia el otro ser humano, convirtiéndose en una motivación intrínseca para dar una mejor calidad de servicio al paciente. (OPS/OMS, 2020).

Por otro lado, la falta de capacidad resolutive de los establecimientos de salud, así como la precaria situación sanitaria por el desabastecimiento o falta de implementos de seguridad, insumos y equipos ponen en riesgo al personal de infectarse, poniendo en peligro su integridad, la salud de su familia y sus seres queridos; sumado a esto los hospitales se ven abarrotado de enfermos por COVID-19, induciéndolos a tener mayor carga laboral causando insatisfacción y estrés laboral ante un posible contagio produciendo el síndrome de Burnout. Las demostraciones de insatisfacción laboral por parte del personal de salud no se han hecho esperar, se está imponiendo el profesionalismo y los criterios corporativos que valoran el contrato social de las profesiones médicas asistenciales para contribuir a reformular los sistemas sanitarios, porque no podría ya contener un derrumbamiento generalizados de los sistemas de salud ante los avances del COVID-19 en el mundo (OPS/OMS, 2020).

Caso similar ocurre en los profesionales de todo el mundo, desde el origen del COVID-19 que se inició como un brote epidémico en Wuhan (China) en diciembre



de 2019, que después se convirtió en una pandemia que repercute en muchos países de todo el mundo; Se hizo una investigación de 1257 trabajadores sanitarios de 34 hospitales de China, desde 29 de enero al 3 de febrero de 2020 en el contexto de COVID19, el objetivo fue identificar los niveles de depresión, ansiedad, insomnio y reacción al estrés. El resultado arrojó síntomas depresivos (50,4%), ansiosos (44,6%), insomnio (34%) y estrés (71.5%) (Lai et al, 2020).

Actualmente el coronavirus continúa avanzando a nivel global y el personal sanitario que está al frente en una batalla con el COVID19, viene avisando sobre la falta de implementos de protección debida. Se observó también desacuerdo entre los médicos alemanes y a modo de protesta posaron desnudos en sitios públicos por escasez de implementos en señal de insatisfacción; Hechos que sucedieron a nivel global con el personal de salud que enfrentan esta pandemia del coronavirus, que ha estado como primera línea de atención; médicos, enfermeras, Obstetras, odontólogos, trabajadores comunitarios y trabajadores sociales, personal de laboratorio, gabinete, farmacéuticos, personal auxiliar; También se incluye a quienes dirigen y organizan el funcionamiento del sistema de salud como gerentes, administradores o directivos, entre otros (CNN, 2020), expuestos extremas circunstancias al desempeñar su trabajo, largas e intensas jornadas laborales, incremento a riesgo de infección, en muchos casos sin el equipo apropiado y enfrentando el miedo a contagiarse y propagar la enfermedad a sus familiares, angustia de no tener el acceso rápido a las pruebas diagnósticas si desarrolla los síntomas del COVID-19 fatiga y agotamiento ocupacional, así como la incertidumbre de no saber si su empleador atenderá sus necesidades personales y familiares en caso de infectarse, dilemas éticos e inusualmente como el estrés entre otros síntomas psico socio emocionales que los lleva hasta el punto de negarse a brindar atención médica. (Gozzer, 2020)

De la misma manera se observa en países de Latinoamérica y el Caribe (LAC) desde un inicio, el personal de salud es la primera línea de atención, haciéndolos vulnerables al virus e infectando a sus familiares, y el Perú no es ajeno a ello, los trabajadores de salud enfrenta muchos retos como largas e intensas jornadas laborales, miedo a un posible contagio, problemas con el sistema sanitario

desencadenando estrés en elevados grados, esta coyuntura afecta directamente de manera negativa su rendimiento laboral en el intento por salvaguardar la salud de los pacientes (MINSA, 2020), y enfrentan tres desafíos prioritarios: pandemónium, que tiene que ver con el avance de la pandemia y del caos inicial para responder a la emergencia; la precariedad del sistema de salud que responde a un problema de gran magnitud en la pública de, y la paranoia derivada de la respuesta social del miedo y temor ante lo desconocido (Mendoza, 2020).

Otra situación de estrés social se genera en la población por la escasez de personal de salud especializado para atender la demanda de pacientes que se incrementan exponencialmente. Así mismo; la clínica Suárez creada por necesidad de contar con servicios de especialidad en la ciudad de Trujillo; capital de la marinera del Perú, afronta actualmente un gran desafío ante la necesidad de nuevos protocolos de atención y la capacitación de su personal para el manejo adecuado de los pacientes con COVID19, teniendo en cuenta la escasez de insumos e equipamientos de protección médicos producida en todo el mundo, también proponer estrategias para poder salvaguardar la salud de sus colaboradores y pacientes. Actualmente las mismas circunstancias médico-sociales en que vivimos a nivel global hicieron que los trabajadores sanitarios experimentaran cambios debido a la pandemia COVID-19, al ser una enfermedad que se propaga a un ritmo muy vertiginoso por el mundo. El personal empezó sentir temor e incertidumbre a la hora de laborar creándose problemas psicosociales, más aún con la falta de suministro de implementos de bioseguridad para la prestar servicios sanitarios, aparte el hecho de que las afluencias de pacientes por la posible enfermedad han generado mayor carga laboral produciéndoles mayor desgaste e impacto tanto físico como mental al personal.

En este contexto empírico, teórico y de análisis de las formas de percibir la realidad problemática en establecimientos sanitarios, se pretendió estudiar el siguiente problema: ¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de Covid-19, 2020?

Teóricamente este estudio se justifica en la medida que permitirá desarrollar el corpus teórico sobre la importancia del estudio de la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral centrándose en la percepción trabajador en estos tiempos de COVID19, en lo que estos merecen, necesitan, esperan y desean de su experiencia laboral en este periodo tan complicado que vivimos.

A través de una perspectiva práctica la investigación resuelve una incógnita de nuestra realidad sanitaria: la posibilidad de establecer relación entre el síndrome de Burnout y con la satisfacción laboral en tiempos de COVID19 del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo.

Metodológicamente el estudio sigue un curso trazado para el análisis de razones cruzadas entre una medición escalar de las dimensiones entre el síndrome de Burnout y con la satisfacción laboral, ambos a través del punto de vista del personal en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo, esto permitirá demostrar la validez de las correlaciones entre ellas en la perspectiva que puedan representar herramientas investigativas que orienten los procesos investigativos futuros del área temática.

De una perspectiva médico-social este estudio apunta a mejorar los juicios de valor para establecer mejores estrategias y lineamientos de políticas sanitarias para los trabajadores de la salud en tiempos de COVID19. Se apuesta por centrar las estrategias en base a supuestos resultados entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Hipotéticamente planteamos si existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en periodo de Covid-19 del personal que labora en la Clínica de especialidades en Trujillo el 2020. Consecuentemente la investigación está orientada por el Objetivo General: Identificar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 del personal que labora en una Clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo 2020. A nivel específico los objetivos son: a) Identificar el nivel de síndrome de Burnout en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19. b) Identificar el

nivel satisfacción laboral en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19. c) Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19 d) Establecer la relación entre la dimensión despersonalización o cinismo inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19 e) Establecer la relación entre la dimensión realización personal inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19

## II. MARCO TEÓRICO

Según la coyuntura actual que vivimos el COVID 19 ha causado muchos cambios repentinos en la sociedad, siendo un punto relevante sobre todo en el contexto psicosocial y de la salud, enfocándose en las instituciones sanitarias y sus empleados, debido a que se encuentran en situaciones de potencial exposición a un posible contagio de esta enfermedad, poniendo en riesgo y vulnerabilidad su salud tanto física como mental, por lo cual se vienen implementando nuevas medidas y protocolos de atención. Estas estrategias se han hecho en todos los establecimientos de salud incluyendo a las clínicas privadas. Igualmente debemos de mencionar que la pandemia por COVID19 vino acompañada de cambios que afectaron principalmente a los trabajadores de la salud, por el incremento de protocolos más complejos e implementos que dificultan su actividad, sumado a eso el desgaste físico y mental es mucho mayor produciendo estrés laboral que desencadena el síndrome de Burnout, pudiendo impactar en la salud mental y posteriormente en el desempeño laboral.

El contexto problemático direcciona la presente investigación a conocer el estado del arte de la investigación relacionada a las variables en mención, A nivel internacional existe un estudio realizado por Hernández, Jiménez, Llergo, Mazzoni, & Perandrés (España y argentina, 2014) quienes propusieron establecer la prevalencia del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina, es de tipo correlacional de diseño transversal y se aplicaron encuestas a 107 profesionales del ámbito sanitario hispanohablantes entre médicos, enfermeros y auxiliares, quienes respondieron al cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y al Inventario de Satisfacción Laboral (ISL \*66). Dio como resultado que las variables de Burnout y Satisfacción Laboral (n=68 España y n=39 Argentina) existiendo una alta prevalencia de Burnout en los trabajadores de la salud españoles en comparación a los argentinos, en conclusión, no se encontró asociación del Burnout con la satisfacción laboral en los trabajadores de salud ambos lugares.

En un metanálisis realizado por Atance (España,1997), tuvo como objetivo evaluar el riesgo relativo e impacto del síndrome de burnout en el personal de salud; El estudio es de tipo descriptivo comparativo, para lograr un contraste de veinte estudios en España acerca de trabajadores de la salud y Burnout, teniendo como resultados que los promedios de esta investigación no se encuentran en los rangos referidos (de 18,6 a 29 para CE, de 6,4 a 10,8 para DP y de 28 a 40,6 para RP); mostrando esta investigación: CE: 31, 6; DP: 14,85; RP19, 86. Este trabajo concluyó que existe un impacto directo en el proceso de salud mental del personal asistencial causado por el síndrome de quemado o burnout, por lo tanto debe tomarse en cuenta para el manejo de las condiciones organizacionales.

De igual forma se encontró otro estudio a nivel internacional de Egea (España, 2015) que tuvo como objetivo conocer la prevalencia de los factores de riesgo del Síndrome de Burnout sustentado en una encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia. Teniendo un enfoque descriptivo-correlacional y transversal se tomaron un total de 221 cuestionarios, el resultado describe una prevalencia media de 3,3 sobre 4 en la escala de Likert, con la calificación promedio en la población, además se encontró que existe un CE (21,3), nivel intermedio con tendencia a nivel alto (8,6) para DP y medio para RP (36,5), se concluyó que la satisfacción laboral es buena diariamente, a pesar de presentar los trabajadores síndrome de burnout.

Asimismo, a nivel latinoamericano investigaciones de Gómez, Martínez & Salgado (Chile, 2019) cuyo objetivo fue el de determinar la relación de Burnout y la satisfacción laboral en el personal en profesionales de la salud, es descriptivo correlacional, transversal y no experimental. Su población fue representativa compuesta por 166 sujetos encuestados. El resultado fue de 91% esta vulnerable al burnout y el 52.6% tiene buena satisfacción laboral. Concluyéndose que si existe una relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud evaluados.

En la misma línea a nivel sudamericano un estudio de Agüero (Venezuela, 2016) tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los

trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen en Valencia, Carabobo. Este trabajo fue no experimental, transversal y correlacional. Se involucraron 49 trabajadores encuestados y los resultados fueron que la población investigada esta medianamente satisfecha en un 57,2%, según las dimensiones del burnout el 55,1% presenta agotamiento emocional se encuentra en nivel bajo, el 83,7% despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% presento un nivel alto en la realización personal, la posibilidad de padecer el síndrome de burnout es baja. Se concluyó que la satisfacción laboral se relacionaba con el síndrome de burnout en los trabajadores de dicho centro de diagnóstico por imagen.

Por su parte otro estudio a nivel sudamericano realizado por Díaz, Stimolo & Caro (Argentina, 2010), tuvo como objetivo determinar el nivel de la satisfacción laboral y su relación con el desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos en Córdoba Argentina, este trabajo fue de carácter descriptivo, transversal y correlacional, con una población de 333 personas que fueron encuestadas. Teniendo como resultados un puntaje en medida media para satisfacción y para burnout 48.9, la variable más afectada fue cansancio emocional, después realización personal y para finalizar en despersonalización su calificación dio 23.34, 37.15 y 6.63 respectivamente, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral fue promedio y si presentó una relación con el desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos.

Desde la misma perspectiva a nivel nacional una investigación de Arteaga (Huancayo, 2017), tuvo el objetivo de determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo, este estudio de enfoque descriptivo-correlacional, cuantitativo, observacional, prospectivo y transversal involucró a 120 sujetos, resultando que el Síndrome de Burnout fue alto en 12%, medio en el 76.1% y bajo en el 12%, por otro lado la satisfacción laboral el 10.9% presenta alta insatisfacción, el 34.8% parcial insatisfacción y el 38,0% regular insatisfacción, se concluye que si están asociadas ambas variables.

En la misma línea Broncano a nivel nacional (Lima, 2012) tuvo el objetivo de relacionar satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de

emergencia y cuidados críticos del servicio de emergencia y cuidado críticos del hospital Bartolomé, la investigación de enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional y prospectivo. Se estudiaron a 45 enfermeras mostrando estos resultados, presentando burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); El personal de enfermería presenta Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo y posee mejor satisfacción laboral (75%), concluyendo que no presenta relación estadística significativa.

Así mismo a nivel regional una investigación de Díaz (Chiclayo, 2013), cuyo objetivo fue relacionar la satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud distrito la Victoria, Chiclayo 2012, este estudio tiene diseño descriptivo comparativo y se encuestó un total de 92 trabajadores. Los resultados del estudio arrojaron un nivel regular de satisfacción laboral en ambas poblaciones y bajo de síndrome de burnout. Concluyendo que presentan similitudes entre los trabajadores de ambas instituciones sanitarios en las dos variables estudiadas.

Por último, un estudio de Santa Cruz a nivel local (Trujillo, 2018) tuvo como objetivo relacionar la satisfacción del programa de residentado médico y síndrome de burnout en médicos residentes del hospital de alta complejidad de la libertad Virgen de la Puerta 2018, este estudio es del tipo descriptivo, observacional, retrospectivo, aplicado, correlacional y transversal. Se encuestó un total de 50 médicos, resultando que están satisfechos en general, el síndrome de burnout en Médicos tiene una prevalencia al 24%, concluyendo que hay presencia de asociación significativa de las variables de estudio.

Es relevante enfatizar que la prestación de servicios y su atención en los sistemas de salud se ve directamente influenciada por la satisfacción del personal que trabaja en estos y mucho más si está especializado en la atención a pacientes que presenten el Covid19, en consecuencia, existe una clara tendencia como consecuencia de esto a impactar en los niveles de eficiencia y calidad asociada al estrés laboral (Jiménez, 2004). Es aquí donde surge como concepto el síndrome de burnout, cabe destacar que dentro del plano histórico se menciona a



Freudenberger quien en 1974 fue el primero en exponer y dar nombre a esta categoría, describiéndola como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo” (Freudenberger, 1974).

En este sentido el estrés permanentemente acumulado durante la jornada laboral en personal que se encuentra en continuo contacto con el público, se define como el síndrome del trabajador quemado o burnout (Castillo y Col., 2016). En este contexto surge otra idea importante a resaltar que es la de mejorar la experiencia laboral y de salud del empleado por parte del empleador con el afán de optimizar sus servicios incrementando indirectamente su productividad, logrando de esta manera un impacto socioeconómico positivo en la organización donde los factores emocionales son un elemento clave. (Maslach y Pines 1977).

Actualmente se conoce ya por diferentes estudios organizacionales que después de una prolongada exposición a factores de riesgo psicosociales se origina como un estado psicológico el estrés laboral y consecuentemente el síndrome de burnout; en este contexto se analizaron los hospitales como organización donde dichos trabajos demostraron que los trabajadores asistenciales que tienen contacto con la muerte y sufrimiento de los pacientes (y sus familias) presentan mayores niveles de despersonalización y fatiga emocional, produciendo en sus familias un impacto negativo. (Carrillo, 2012). Asociado con esta condición los trabajadores asistenciales que presentan una alta carga laboral tienen la mayor probabilidad de desarrollar una fatiga emocional elevada, presentado a nivel de autoconcepto una disminución de la satisfacción de logros y de realización personal (Mingote, 2004).

La psicología nos enseña que una mala experiencia subjetiva a nivel sentimental y actitudinal compromete integralmente a la organización y a sus colaboradores, generando las condiciones para desarrollar un estrés crónico laboral (Guerrero y Vicente, 2001). Otros investigadores han encontrado que el síndrome de burnout es una manifestación de fatiga emocional, sensaciones y conductas negativas que presentan los profesionales que tienen una atención

directa al usuario, lo cual afecta su entorno personal y laboral sirviendo de caldo de cultivo para un estrés laboral a largo plazo (Serrano, 2007).

En el estado del arte sobre la categorización del síndrome de burnout se lograron dar aproximaciones también como la de señalarlo como un colapso individual debido a la fatiga física, psicológica y emocional originada por el estrés generado en la práctica laboral y su entorno, y que esto es muy prevalente a profesiones de atención directa y cuidado de pacientes (Manassero, 2003). En esta línea de investigación se logró encontrar que los factores del entorno laboral donde por ejemplo la organización no proporciona seguridad, estabilidad en el trabajo, efectúa permanentes cambios en el turno laboral, falta de capacitación, inadecuada infraestructura y condiciones ambientales, así como temas de burocracia condicionan la generación de este síndrome. Este síndrome presenta una alta prevalencia en población con características tales como: gente joven, mayormente mujeres, con una adecuada condición económica, sin relaciones sentimentales estables, con aspiración de prestigio, y que son portadoras de una psicopatología de base. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Es importante luego de definir la categoría síndrome de burnout, el presentar su clasificación para poder darle un abordaje en la presente investigación, en este sentido se clasifica dicha entidad como activa el cual se describe un comportamiento del sujeto de tipo asertivo asociándose a las instituciones o factores externos laborales. Es pasiva cuando se evidencia el sentimiento de apatía o retiro asociado algún elemento interno social y psicológico (Gillespie 1980).

Existe también una clasificación asociada al gradiente o nivel de actividad en el sujeto que lo presenta, aquí el síndrome de burnout se clasifica como *leve* con síntomas físicos vagos e inespecíficos como dolores de cabeza y lumbares, disminuyendo su operatividad, luego *moderado* donde se desarrolla insomnio, falta de concentración y atención, produciendo la automedicación, el distanciamiento, la irritabilidad, el agotamiento, un connotado aburrimiento, se pierde el idealismo, presentan frustración, se vuelven incompetentes, se culpan y desarrollan baja autoestima. El síndrome grave se considera cuando el sujeto empieza a faltar al

trabajo, el cual le desagrada, tendencia a la abulia y al cinismo, empiezan cuadros de alcoholismo y dependencia a fármacos. El síndrome extremo se manifiesta en las personas como un aislamiento social, presentando crisis existencial, depresión crónica y vulnerabilidad al suicidio (Maslach y Jackson, 1986)

Es importante destacar que en el estudio de toda afección o trastorno tanto individual como colectiva (en el campo organizacional) la comprensión de la entidad debe versar directamente en los factores de estudio, estos permiten identificar y medir los grados de afección y enmarcar dicha medida en un proceso instrumental en este sentido el síndrome de burnout presenta tres tipos de factores de estudio asociados a su sintomatología: los factores físicos como cefalea, agotamiento, trastornos del sueño y gastrointestinales, descenso en el peso corporal y mialgias, acompañados de otras molestias; luego los factores psíquicos o conductuales como una mayor ingesta de sustancias como el café, tabaco, alcohol, fármacos y drogas, comportamiento violento o agresivo, eventos emocionales como el aislamiento, distimia, abulia, depresión, se vuelven histriónicos, impacientes, irritables, presentan falta de concentración; y por último los factores laborales que impactan negativamente en el desempeño laboral, a nivel de la atención al usuario, egoísmo, despersonalización y ausencia laboral (Thomas 2006)

Estos factores permiten la construcción dimensional de escalas e instrumentos psicométricos que permiten tener una idea más global del cuadro y su nosografía, en ese sentido la literatura especializada reporta un conjunto de dimensiones que serán las adoptadas por el presente trabajo, tenemos en consecuencia la dimensión 1 denominada “fatiga o agotamiento emocional”, la cual se manifiesta cuando los trabajadores pierden frecuencia, ritmo e intensidad de su actividad laboral, esta pérdida de energía emocional es patognomónica del síndrome de quemado por eso la literatura extranjera lo denomina “agotamiento laboral”, esto se manifiesta como una irritabilidad, disconformidad ante el exceso de labor que realizan, mermando la capacidad de satisfacción laboral al efectuare su trabajo, la evaluación de estas personas en instrumentación tipo test revela conductas de insatisfacción permanente, irritabilidad y reclamos continuos (Castillo y Col., 2016).

La dimensión 2 considera la “despersonalización en la relación interpersonal”, donde el afecto interpersonal tiende a desaparecer, alguna literatura refiere a esto como insensibilidad, autores como Benavides, han encontrado que los profesionales se encuentran actuando en permanente mecanismo proyectivo de defensa extrapolando su condición de malestar a los pacientes (transferencia directa), generando sentimientos de fracaso, que conllevan necesariamente a un desgaste emocional (Castillo y Col., 2016); en este sentido algunas investigaciones han detallado sobre esta dimensión el desarrollo progresivo de una pérdida de responsabilidades y falta de interés laboral (Gastelo, 2018). La dimensión 3 se denomina de “realización personal” referido a un sentimiento de falta de éxito con una autoevaluación negativa, en lo personal y en lo laboral, consecuentemente existe un descenso en los niveles de autoestima, productividad y tolerancia al estrés (Maslach, 1981). Estas en conjunto son las dimensiones que han permitido el diseño de un instrumento que fue aplicado en nuestra muestra.

El estudio de la variable complementaria es importante para establecer los niveles de relación estadísticos que persigue la presente investigación, en este sentido la satisfacción laboral que es de características multifactorial permite y opera en la conducta humana motivando los niveles de actividad o desempeño. La satisfacción laboral se puede definir como el grado de conformidad que presenta un trabajador respecto a su entorno y respectivas condiciones laborales. Es una categoría de suma importancia para la psicología organizacional, importante porque estos comportamientos se relacionan proporcionalmente con un buen desempeño organizacional, una adecuada calidad del trabajo elevando consecuentemente los niveles de rentabilidad y productividad (Robbins,1998). En esta línea de pensamiento cuando se analiza el estado del arte se encontró investigación que confirma que en los trabajadores del sistema de salud el nivel de calidad o eficacia en la atención siempre se asocia y de modo proporcional con la satisfacción laboral que se presente. Asimismo, se presentan características analizadas por la literatura que demuestran como algunos comportamientos surgen como efecto evidente de una insatisfacción laboral tales como discrepancias, desmotivación y falta de empatía en los trabajadores, estas condiciones desestabilizan las relaciones interpersonales con los gestores o gerentes de las organizaciones y más aún si

estas se ubican en el sector salud. (Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera y Gómez, 2000).

La satisfacción laboral es una condición plenamente adquirida que como es lógico y como todo proceso del comportamiento organizacional se despliega a través de una interrelación dialéctica entre las características subjetivas del individuo con su entorno laboral y sus acciones globales. Este fenómeno de carácter psicosocial ha tratado de ser dilucidado por diferentes teorías o estudios de la comunidad científica. (Robbins,1998). De tal modo que surge una clasificación de los factores de la satisfacción laboral la cual presenta la tipología de: *intrínsecos* que agrupan a la ocupación laboral y sus niveles de logro, estos factores intrínsecos se consideran como elementos motivadores fundamentales para el comportamiento organizacional en la esfera de la satisfacción; también existen los factores *extrínsecos* que para algunos autores son factores “higiénicos”, en este rubro se agrupan categorías propias del estado laboral, que son políticas de la organización relacionadas a elementos remunerativos, de estabilidad laboral y de protección del trabajador, teóricamente no son capaces de generar insatisfacción, pero presentan propiedades de prevención ante este evento (Herzberg ,1959).

Se ha descrito en literatura reciente que existen complicaciones propias del sujeto en su desempeño laboral que afectan a la calidad de su trabajo, estas complicaciones se dan a nivel de las relaciones interpersonales en el trabajo, asociadas a las condiciones laborales y tensión en el entorno (Omaževič, Seljak, Aristovnik, 2014)

La presente investigación, presenta como soporte teórico a un conjunto de elementos que apoyaran la fundamentación de los hallazgos, y que se ha creído por conveniente el utilizar. La primera teoría es la del “*factor dual*”, donde se explora la factorialidad que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores catalogándose una dualidad “a gusto” y “no a gusto”, para lo cual el investigador y creador de esta teoría explicativa exploró en campo las creencias y experiencias de los trabajadores demostrando que el “no a gusto” en su puesto laboral se relaciona con la insatisfacción a factores externos como las políticas de

organización, condiciones laborales, relación interpersonal, etc. y del mismo modo cuando los trabajadores se encuentran “a gusto” los factores intrínsecos como logros, responsabilidad, ascensos, reconocimientos, etc; son importantes y prácticamente hacen posible esta situación dentro de la dualidad establecida (Herzberg,1967).

Una segunda teoría interesante por su aporte explicativo es la teoría de la “multidimensionalidad”, en este marco de explicación y gracias a la investigación realizada sobre trabajadores y su satisfacción laboral, se ha logrado demostrar que los procesos o factores intrínsecos aunados al contenido y tareas o procesos ejecutivos propios del desempeño laboral más los factores o procesos extrínsecos aunados también a las mismas condiciones laborales han logrado un abanico de dimensiones que permiten un mejor manejo de la variable satisfacción laboral y se cataloga ampliamente en cuestionarios exploratorios (Herzberg, 1968).

Una tercera teoría es la de “higiene motivacional” que maneja una dualidad entre la “satisfacción” e “insatisfacción” donde surge una categoría nueva que es “factor motivacional” que bajo las experiencias de investigación y los conceptos señalados por otros autores se considerarían como equivalentes a los intrínsecos laborales que en el marco de esta teoría son: compromiso, control, desarrollo laboral y logros. La insatisfacción laboral, que vendría a ser la otra cara de la moneda está vinculada a los “factores higiénicos” estos son: políticas empresariales y administrativas, supervisión, relación personal, condición laboral, remuneración, seguridad y estabilidad, que como se puede apreciar tienen vínculo con los aspectos extrínsecos. (Herzberg, 1968).

Una cuarta teoría es la del “*ajuste en el trabajo*” que se sustenta en la matemática y probabilidad, esto manejando el principio de Heisemberg o de la incertidumbre para la toma de decisiones, en este enfoque se considera que hay una probabilidad alta de que un trabajador tenga un buen desempeño laboral y el empleador logre la “satisfacción laboral” al promover habilidades laborales como: actitud, comportamiento, conocimiento y experiencia; dentro del marco del perfil de la organización y mucho más de los perfiles de los trabajadores; esto se sustenta ante

la evidencia de investigación en comportamiento organizacional que demuestra altas tasas de probabilidad que las personas tengan éxito, continúen trabajando y obtengan el reconocimiento esperado, cuando este ajustado o balanceado el nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, y para clarificar la noción en el condicionamiento psicológico conductista la probabilidad de un trabajo eficaz es proporcional al estímulo de apoyo o recompensa: comodidad, autonomía estado, altruismo y logro, lo que tendrá como respuesta un alto desempeño laboral (Dawes 2009)

Una quinta y última teoría es la de “discrepancia” que considera que la insatisfacción laboral es una desagradable condición emocional que genera un estatus de frustración del desarrollo laboral, oponiéndose esto a una satisfacción laboral que se considera como una agradable condición emocional que genera a su vez un estatus de logro y expectativa amplia cuando el puesto tiene la importancia aspirada por la alta viabilidad para concretar logros. Estas condiciones de agradable y desagradable derivan de un análisis al empleado comparando sus valores con su punto de vista de las expectativas, pero hay que tener en cuenta el carácter subjetivo de las mismas condicionado por la personalidad del sujeto, donde y tal como lo aclaro Max Scheller cada persona tiene una escala propia de valores otorgándosele a este evento un carácter dinámico. En este análisis existe una dualidad que no es nada despreciable para el análisis de la satisfacción laboral que se centra en el nivel de discrepancia valor - percepción lo cual establece un juicio dual (Locke, 1968).

La presente investigación presenta en relación a la satisfacción laboral una dimensionalidad que ha sido tomada en cuenta para la operacionalización de la variable centradas en el ya clásico estudio de Palma (2005). Es aquí donde se da la dimensión 1 o dimensión de “significación del trabajo” que considera a la colaboración laboral basada en atribución relacionada de cada individuo en proporción a su contribución en lo material, igualdad, logro y esfuerzo, la dimensión 2 o dimensión de “condiciones del trabajo” manifiesta una valoración del trabajo se halla condicionada a la presencia de componentes que regulen mediante reglamentos esta actividad, la dimensión 3 o dimensión de “reconocimiento

personal y/o social” considera a la valoración laboral asociada al reconocimiento personal e de equipo, en referencia ejecutar eficientemente los planes trazados por la organización generando esto efectos indirectos positivos, y dimensión 4 o de “beneficios” que agrupa todas las tendencias laborales asociadas a una retribución salarial o beneficios financieros que se suministran como reforzador positivo al desempeño laboral (Palma, 2005).



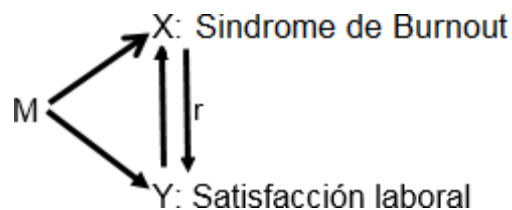
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tiene un tipo descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental y de diseño transversal (Hernández, 2012). Se realizó en los trabajadores de la clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo, en el periodo de marzo a abril del 2020.

Explica los fenómenos del estudio, el enfoque es correlacional asociando la primera variable Síndrome de Burnout y la segunda variable Satisfacción laboral. Es correlacional pues se tomó información de una población determinada, sin generar modificaciones, para luego ser descrita. Así mismo es transversal ya que el estudio de ambas variables se realizó en un solo periodo de tiempo determinado dentro de la línea de tiempo.

El esquema correlacional se muestra:



Dónde:

M = Población

X = Síndrome de Burnout

r = Correlación

Y = Satisfacción Laboral

## **3.2 Variables y Operacionalización de variables**

### **3.2.1 Identificación de variables**

#### **VARIABLE I: Síndrome de Burnout**

##### **Dimensiones**

- Agotamiento emocional
- Despersonalización o cinismo
- Realización personal

#### **VARIABLE II: Satisfacción Laboral**

##### **Dimensiones**

- Significación de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Realización personal
- Beneficios personales

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

### **3.3.1 Población:**

Estuvo constituido por un total de 55 trabajadores que trabajan en una Clínica de especialidades de Trujillo. Se utilizó una población muestral debido a que se tomó todos trabajadores de la institución el mes de marzo a abril del 2020.

### **3.3.2 Criterio de Inclusión:**

Los trabajadores asistenciales contratados con trabajo continuo y permanente una Clínica de especialidades de Trujillo, durante el mes de marzo a abril del 2020.

Los trabajadores de salud que voluntariamente deseen involucrarse en la investigación.

Los trabajadores de salud que puedan encontrarse laborando en el periodo de días donde se aplicará el proyecto.

### **3.3.3 Criterio de Exclusión:**

Los trabajadores de salud ausentes durante los días donde se aplicará el proyecto.

Los trabajadores de salud se nieguen colaborar de la investigación.

### **3.3.4 Muestreo:**

Realizamos un muestreo No probabilístico, por interés, seleccionándose estratégicamente al 100% (55 personas) del personal asistencial y sanitario de una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo, Región La Libertad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.3.5 Unidad de análisis:**

Estuvo constituida por el personal sanitario que trabajan en una Clínica de especialidades de Trujillo, durante el mes de marzo a abril del 2020.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1 Técnica**

La encuesta se aplicó en gente entrevistada uno a uno, siendo una investigación descriptiva. En este proceso los investigadores recopilan información a través de un cuestionario con previo diseño sin modificar o cambiar la situación real de la información recopilada.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Utilizamos dos instrumentos: el primero medirá el Síndrome de Burnout y otro para medirá la satisfacción laboral.

Se utilizó el cuestionario descriptivo de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory, 2001) adaptado por Neciosup y Lora 2019, quedo constituido por una cantidad de 22 ítems en 3 dimensiones medibles en escala Likert de 6 opciones y una escala que oscila entre las frecuencias Nunca (0) y Todos los días (6). Se incluyen 3 dimensiones agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización o cinismo con 5 ítems y realización personal con 8 ítems.

También se utilizó el cuestionario descriptivo de Satisfacción laboral (Palma carrillo, 2005) adaptado por Neciosup y Lora 2019, el mismo que constituido por una cantidad de 27 ítems y 4 dimensiones una escala que oscila entre las frecuencias Muy insatisfecho (1) y Muy satisfecho (5). Posee 4 dimensiones significancia de la tarea con 8 ítems, condiciones de trabajo con 9 ítems, reconocimiento personal con 5 ítems y Beneficio personal con 5 ítems.

### 3.4.3 Ficha Técnica de validación de Instrumentos:

#### Ficha Técnica de cuestionario descriptivo de Síndrome de Burnout Neciosup y Lora, 2020.

FICHA TECNICA: SINDROME DE BURNOUT	
Instrumento	Maslach Burnout Inventory (1981)
Autores	Christina Maslach y Susan E. Jackson
Adaptación	CD. Giancarlo Luiggi Neciosup suarez Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Año	2020
Sujetos de aplicación	Personal de una clínica de especialidades
Reglas de puntuación	Es una encuesta que posee 22 ítems, una escala numérica tipo Likert del 0 al 6, valorando una puntuación de 0 la más baja calificación y 6 la más alta.
Validez	<p><i>Validez interna:</i> En el manual original, el índice de confiabilidad para la dimensión Agotamiento Emocional era de 0.90, para la dimensión Despersonalización era de 0.79 y para la dimensión Realización Personal, era de 0.71. De la misma manera, todos los ítems constaban de una consistencia interna de 0.80. Por otra parte, se han realizado los estudios factoriales correspondientes para definir la estructura tridimensional del inventario (Maslach, 1999).</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue aplicado por (Neciosup y Lora 2020), en 20 trabajadores clínica de especialidades de Trujillo, Marzo- Abril 2020. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,8036 y correlaciones mayores a ,350 tanto a nivel general como en sus tres dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se realizó el juicio de expertos por 5 Jueces Expertos bajo el Formato Aikent cuyos criterios valorativos son: coherencia y correspondencia con los planteamientos del problema, hipótesis y objetivos del estudio, la consistencia con los planteamientos teóricos, la verosimilitud de la estructura en 3 dimensiones y la pertinencia. El resultado en el cual la mayoría de ítems dieron un coeficiente de Aiken de 1, implicando que son válidos y en consecuencia el instrumento posee validez.</p>
Confiabilidad	La confiabilidad fue realizada a través de un piloto con 20 empleados de la clínica de especialidades y el instrumento de variable Síndrome de burnout dio un Alfa de Cronbach 0.8036. El resultado se considera confiable.

**Ficha Técnica de cuestionario descriptivo de Satisfacción Laboral  
Neciosup y Lora, 2020.**

FICHA TECNICA: SASTISFACCION LABORAL	
Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral (2005)
Autores	Sonia Palma carrillo
Adaptación	CD. Giancarlo Luiggi Neciosup suarez Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Año	2020
Sujetos de aplicación	Personal de una clínica de especialidades
Reglas de puntuación	Es una encuesta que posee 22 ítems, una escala numérica tipo Likert del 1 al 5, valorando una puntuación de 1 la más baja calificación y 5 la más alta.
Validez	<p><i>Validez interna:</i> Elaborada por Sonia Palma Carrillo (2005). Esta prueba tiene un tipo de validez a través del análisis factorial con el análisis del test de Kaiser y MyerOlkin (0.852) y su confiabilidad se emitió con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (0.84) y el método de mitades con el coeficiente de Guttman (0.81).</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue aplicado por (Neciosup y Lora 2020), en 20 trabajadores clínica de especialidades de Trujillo, Marzo- Abril 2020. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,800 y correlaciones mayores a ,350 tanto a nivel general como en sus cuatro dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se realizó el juicio de expertos por 5 Jueces Expertos bajo el Formato Aikent cuyos criterios valorativos son: coherencia y correspondencia con los planteamientos del problema, hipótesis y objetivos del estudio, la consistencia con los planteamientos teóricos, la verosimilitud de la estructura en 4 dimensiones y la pertinencia. El resultado en el cual la mayoría de ítems dieron un coeficiente de Aiken de 1, implicando que son válidos y en consecuencia el instrumento posee validez.</p>
Confiabilidad	La confiabilidad fue realizada a través de un piloto con 20 empleados de la clínica de especialidades y el instrumento de variable Síndrome de burnout dio un Alfa de Cronbach 0.8675. El resultado se considera confiable.

### **3.5 Procedimiento:**

Se solicitó las autorizaciones correspondientes en un Clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo, después se programó las entrevistas a los trabajadores de la clínica, se les brindo información sobre el fin de la investigación y una vez que aceptaron firmaron una hoja de consentimiento informado como señal de conformidad. Para concluir se aplicaron las encuestas que sirven como instrumentos de medición al personal laboral y se procesó la información obtenida.

Después de la aprobación del proyecto de investigación, se solicitó el permiso correspondiente en un Clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo, a continuación, se procedió a programarnos según los turnos de los trabajadores para entrevistar al personal de la clínica, se les brindó información del motivo de la investigación y solicitarles seguidamente firmar el documento de consentimiento informado.

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

Estos cuestionarios en estudio tuvieron calificación y codificación de acuerdo a los objetivos del estudio y categorías de medición de las variables. Se utilizaron códigos numéricos mutuamente excluyentes al acceso y proceso de datos directo al ordenador a través del auxilio del programa estadístico IBM SPSS STATISTICS V25.

Se requirió de un análisis descriptivo correlacionales basados en frecuencias simples y porcentuales para identificar las variables de estudio y su relación. Primero se verifico con la prueba de normalidad, para luego se utilizó la prueba estadística Spearman en el cálculo del coeficiente de correlación.

### **3.7 Aspectos éticos**

En este estudio se tuvo se tomó los siguientes principios éticos de la declaración de Helsinki y Reporte Belmont.

Infiere respetar a los seres humanos, implica velar por su autonomía darle la posibilidad de decidir si participar voluntariamente de la investigación.

Durante la intervención se procura maximizar los beneficios y reducir la posibilidad de daño. Todos los datos recopilados serán de estricta confidencialidad y anonimidad, únicamente el investigador podrá ingresar a los datos.

Asimismo, la investigación fue orientada a que el investigador garantice que la investigación propuesta sea coherente y respete la parte científica, según la Conferencia de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) (OMS, 2002)

En su etapa final, la investigación fue sometida a la evaluación por el comité científico de la Universidad César Vallejo, avalando su autenticidad a través de la aplicación del Sistema informático – Tipográfico Turnitin.



#### IV. RESULTADOS

**TABLA 01**

*Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.*

Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	4	7.3	22	40	19	0	4	7.3	0	0	49	89.1
Bajo	0	0	3	5.45	3	5.45	0	0	0	0	6	10.9
Total	4	7.3	25	45.45	22	40	4	7.3	0	0	55	100

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

CORRELACIÓN			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,320*
		Sig. (bilateral)	,017
		N	55

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La tabla 01 muestra el resultado en la variable síndrome de Burnout de alto (0%), medio (89.1%) y bajo (10.9%), en la variable satisfacción laboral muy satisfecho (7.3%), satisfecho (45.45%), promedio (40%), insatisfecho (7.3%) y muy insatisfecho (0%). Predominando un nivel de burnout medio (89.1%) y satisfacción laboral con el grado satisfecho (45.45), Finalmente se obtuvo 0,017 encontrándose en el estudio un hallazgo positivo de una relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre Síndrome de Burnout y la variable del Satisfacción laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.

## TABLA 02

*Nivel de Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.*

---

<b>NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
ALTO	0	0
MEDIO	49	89.1
BAJO	6	10.9

---

TOTAL	55	100
-------	----	-----

---

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La Tabla 02 muestra que entre el personal de una Clínica de Especialidades de la ciudad de Trujillo el Nivel de Síndrome de Burnout posee el resultado Alto (0%), Medio (89.1%) y Bajo (10.9%), Predominando el nivel de burnout medio habiéndose tomado una población de 55 trabajadores.

**TABLA 03**

*Nivel de Satisfacción Laboral del personal en una Clínica de especialidades,  
Trujillo 2020.*

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
MUY SATISFECHO	4	7.27
SATISFECHO	25	45.45
PROMEDIO	22	40
INSATISFECHO	4	7.27
MUY INSATISFECHO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La Tabla 03 muestra que entre el personal que entre el personal de una Clínica de Especialidades de la ciudad de Trujillo el Nivel de Satisfacción Laboral brindo el resultado Muy satisfecho (7.27%), Satisfecho (45.5%), Promedio (40%) e insatisfecho (7,27%). Habiéndose tomado una población de 55 trabajadores. Predominando en la satisfacción laboral con el grado de satisfecho.

**TABLA 04**

*Relación entre dimensión del Agotamiento Emocional y la variable Satisfacción laboral de personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.*

Síndrome de Burnout Agotamiento emocional	Satisfacción Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	0	4	7.2	2	3.6	0	0	0	0	6	10.9
Medio	4	7.3	13	23.6	15	27.3	4	7.3	0	0	36	65.5
Bajo	0	0	8	14.6	5	9.1	0	0	0	0	13	23.6
Total	4	7.3	25	45.4	22	40	4	7.3	0	0	55	100

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

Correlación			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	,108
		Sig. (bilateral)	,432
		N	55

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La tabla 04 muestra el resultado de 0,432 encontrándose en el estudio un hallazgo negativo de una relación no significativa ( $p > 0,05$ ) de la dimensión de Agotamiento Emocional y la variable Satisfacción laboral de personal de una Clínica de especialidades, Trujillo 2020. Predominando un nivel dimensión de Agotamiento Emocional medio (65.5%).

**TABLA 05**

*Relación entre la dimensión Despersonalización o Cinismo y la variable de la Satisfacción laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.*

Síndrome de Burnout Despersonalización	Satisfacción Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	1	1.8	3	5.5	2	3.6	0	0	0	0	6	10.9
Medio	3	5.5	13	23.6	15	27.3	3	5.5	0	0	34	61.81
Bajo	0	0	9	16.4	5	9.1	1	1.8	0	0	15	27.3
Total	4	7.3	25	45.5	22	40	4	7.3	0	0	55	100

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

Correlación			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización o Cinismo	Coefficiente de correlación	,108
		Sig. (bilateral)	,434
		N	55

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La tabla 05 muestra el resultado de 0,434 encontrándose en el estudio un hallazgo negativo de una relación no significativa ( $p > 0,05$ ) de la dimensión de Despersonalización o Cinismo y la variable Satisfacción laboral del personal de una Clínica de especialidades, Trujillo 2020. Predominando un nivel dimensión de Despersonalización medio (61.81%).

**TABLA 06**

*Relación entre la dimensión de la Realización Personal y la variable Satisfacción laboral del personal en una Clínica de especialidades, Trujillo 2020.*

Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	2	3.6	10	18.2	2	3.6	0	0	0	0	4	25.5
Medio	2	3.6	11	20	17	30.9	4	7.2	0	0	34	61.8
Bajo	0	0	4	7.2	3	5.5	0	0	0	0	7	12.7
Total	4	7.3	25	45.4	22	40	4	7.2	0	0	55	100

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

Correlación		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación
		,274*
		Sig. (bilateral)
		,043
		N
		55

FUENTE: Información obtenida de la encuesta

La tabla 06 muestra el resultado de 0,043 encontrándose en el estudio un hallazgo positivo de una relación significativa ( $p < 0,05$ ) de la dimensión de la Realización Personal y la Satisfacción laboral del personal de una Clínica de especialidades, Trujillo 2020. Predominando en la dimensión de la Realización Personal medio (61.8%).

## V. DISCUSIÓN

El contexto actual se ve inmerso en un riesgo grande para el personal asistencial en salud, debido a las limitaciones y problemas que enfrenta dicho sector, agregado a esto la reciente aparición de la pandemia por COVID19 con impacto a nivel global, esta situación ha cambiado los parámetros de la atención generando vulnerabilidad en los prestadores de servicio de salud, y como consecuencia se han producido cambios principalmente en el componente emocional del personal asistencial tanto como en la satisfacción laboral y el estrés en el trabajo (Arteaga, 2017), una situación en la que se trata maximizar las situaciones de prevención en los trabajadores del sector salud quienes han sufrido el síndrome de burnout, tomando también en cuenta que el trabajo en una institución privada presenta diferencia con una institución pública, se recuerda que las condiciones laborales son claves porque se enmarcan en un enfoque de la discrepancia valor – percepción (Locke, 1968), en esta coyuntura se evidencia un cambio psicoemocional en las personas, por lo tanto es sugerente este análisis sobre el impacto de esta pandemia en la condición y rendimiento o desempeño laboral más aun del sector salud y sus profesionales tal como algunas investigaciones actuales en tiempos de pandemia lo señalan (Torres, 2020), mencionando lo anterior podemos hacer un análisis sobre el impacto que tuvo sobre los siguientes resultados.

Así, en la tabla 1 muestra el resultado en la variable síndrome de Burnout de alto (0%), medio (89.1%) y bajo (10.9%), en la variable satisfacción laboral muy satisfecho (7.3%), satisfecho (45.45%), promedio (40%), insatisfecho (7.3%) y muy insatisfecho (0%). Predominando un nivel de burnout medio (89.1%) y satisfacción laboral con el grado satisfecho (45.45%). También se obtuvo que entre la asociación de su primera variable síndrome de burnout y la segunda variable satisfacción laboral en personal de una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo si existe relación y correlación significativa ( $p < 0,05$ ). Predominando un nivel de burnout medio y satisfacción laboral con el grado satisfecho.

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios porque éstos no existen aún en el marco del contexto COVID19, debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Podríamos fundamentarlo que debido a que los trabajadores de la salud en clínicas privadas tienen mejores beneficios en comparación con los de las instituciones públicas, al tener una menor saturación de gente, mejores condiciones laborales, de atención e implementos, otorgándoles una mayor satisfacción laboral y un menor estrés laboral. Otro punto muy importante sería los tiempos que vivimos de la pandemia COVID19, siendo un factor condicionante que explicaría por qué a pesar de estar satisfecho hay presencia media de burnout, ya que el personal sanitario está en un riesgo constante de contraer esta enfermedad, llevándolos a presentar estrés laboral y producirles por consecuencia el síndrome de burnout. (CENTRUM PUCP, 2020).

La tabla 2 muestra que entre el personal de una Clínica de Especialidades de la ciudad de Trujillo el Nivel de Síndrome de Burnout posee el resultado Alto (0%), Medio (89.1%) y Bajo (10.9%), Habiéndose tomado una población de 55 trabajadores, teniendo mayor relevancia el nivel de burnout medio (89.1%).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios porque éstos no existen aún en el marco del contexto COVID19, debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Podríamos fundamentarlo que debido a que los trabajadores de la salud en clínicas privadas presentan una afectación emocional en el contexto del COVID19, su percepción del riesgo constante de contraer esta infección viral llevándolos a presentar un estrés laboral, también por sentimientos de culpa frente a la evolución de los pacientes que son atendidos, miedo a contagiar a su familia, entre otros pensamientos y emociones que son nocivas para su estado mental. Esto nos lleva a ver al COVID19 como un factor determinante el cual tiene un impacto muy grande sobre los trabajadores de salud mayormente en la parte psicosocial, teniendo una repercusión negativa ocasionado que puedan contraer el Burnout (MINSA, 2020).

La Tabla 03 muestra que el personal de una Clínica de Especialidades de la ciudad de Trujillo el Nivel de Satisfacción Laboral brindo el resultado Muy satisfecho (7.27%), Satisfecho (45.5%), Promedio (40%) e insatisfecho (7,27%). Habiéndose



tomado una población de 55 trabajadores, teniendo mayor relevancia en la satisfacción laboral con el grado de satisfecho (45.5%).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por que estos no existen aún en el marco del contexto COVID19 debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Pero podríamos fundamentar que debido a que en sectores privados se hizo implementación de planes para prevenir el contagio con protocolos adecuados, disminuyendo el riesgo bajo una implementación adecuada y evitar exponer en demasía al personal de salud, como es el caso de la utilización eficiente de la telemedicina para simplificar, solucionar y ayudar a los pacientes, mejorando la experiencia laboral en sus trabajadores en el contexto de COVID19. Por otro lado al ser una institución privada hay menor aglomeración de personas y un mayor distanciamiento social, debido a que las compensaciones económicas son mucho más altas y no todos pueden cubrir los costos de atención en esta coyuntura (OPS/OMS, 2020a).

La tabla 04 muestra el resultado negativo de una relación no significativa ( $p > 0,05$ ) entre la dimensión de Agotamiento Emocional y la variable Satisfacción laboral del personal en una Clínica de especialidades. Habiéndose tomado una población de 55 trabajadores, teniendo mayor relevancia un nivel dimensión de Agotamiento Emocional medio (65.5%) y la variable Satisfacción laboral satisfecho (45.4%).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por que estos no existen aún en el marco del contexto COVID19 debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Pero podríamos fundamentar que debido a que los trabajadores del sector salud en la parte privada presentan en menor medida esta dimensión a comparación de un institución pública, donde pasan largas jornadas con mucha carga laboral, en el momento de atender entablan conexiones con los pacientes, asimilan empáticamente su situación, muchas veces sobrellevar el comportamiento y trato de estos, aparte de ver fallecer a muchos pacientes y en algunos momentos sentir falta de fuerza, desapego o concentración en el contexto de COVID19. Apelan a su vocación de servicio y preparación profesional tratan de calmarse, poner de sí mismos y controlar sus reacciones mostrando serenidad pudiendo transmitir tranquilidad y seguridad a los pacientes. (MINSa, 2020).

La tabla 05 muestra el resultado encontrándose en el estudio un hallazgo negativo de una relación no significativa ( $p > 0,05$ ) de su dimensión de Despersonalización o Cinismo y otra variable Satisfacción laboral de personal de una Clínica de especialidades, Trujillo 2020. Habiéndose tomado una población de 55 trabajadores, teniendo mayor relevancia Despersonalización medio (61.81%) y la variable Satisfacción laboral satisfecho (45.5%).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por que estos no existen aún en el marco del contexto COVID19 debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Pero podríamos fundamentar que debido a que los trabajadores de la salud del sector privado no se ven tan afectados a pesar de los ambientes y presencia de adversidades en el contexto del COVID19, se sobreponen de manera rápida para poder generar un ambiente propicio para la reflexión y bienestar del mismo personal sanitario, tratando de brindar su lado más humanista a los pacientes que vienen muy afectados por la enfermedad. (CONAMED, 2020).

La tabla 06 muestra el resultado (Pearson  $R = 0,043$  y sig.  $p > 0,05$ ) encontrándose en el estudio un hallazgo positivo de una relación significativa de su dimensión de la Realización Personal y la Satisfacción laboral del personal de una Clínica de especialidades, Trujillo 2020. Habiéndose tomado una población de 55 trabajadores, teniendo mayor relevancia Realización Personal medio (61.8%) y la variable Satisfacción laboral satisfecho (45.4%).

Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios por que estos no existen aún en el marco del contexto COVID19 debido a que esta pandemia no se había vivido antes. Pero podríamos fundamentar que debido a que los trabajadores se sienten identificados y apasionados con la coyuntura que se vive, al poder desenvolverse en la profesión y un trabajo humanitario que vienen realizando, a pesar de saber que están expuestos y son la primera línea de defensa continúan tratando de ayudar y brindar servicio a los pacientes, por paradójico que establezca esta situación más bien la pandemia resulto motivador de sus actitudes y esta condición socioemocional de afrontamiento positivo, por lo cual se les rindió tributo a la contribución de los que realiza el personal de salud estando al frente de la batalla contra el COVID19, Hoy el mundo observa el papel fundamental que juegan

los trabajadores sanitarios, reciben el reconocimiento a su labor en el contexto de COVID19 y son denominados héroes de la pandemia (OMS,2020).

## VI CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades de Trujillo, en los tiempos del COVID-19, 2020.
2. El Nivel de Síndrome de Burnout que predominó fue el resultado de Medio (89.1%), del personal de una clínica de especialidades de Trujillo, en los tiempos del COVID-19, 2020.
3. El Nivel de Satisfacción Laboral que predominó fue el resultado de Satisfecho (45.5%), del personal de una clínica de especialidades de Trujillo, en los tiempos del COVID-19, 2020.
4. No existe relación significativa ( $p > 0,05$ ) entre la dimensión de Agotamiento Emocional y la variable del Síndrome de Burnout del personal de una clínica de especialidades de Trujillo, en los tiempos del COVID-19, 2020.
5. No existe relación significativa ( $p > 0,05$ ) entre la dimensión de Despersonalización o Cinismo y la variable del Síndrome de Burnout de personal en una Clínica de especialidades, en los tiempos del COVID-19, 2020.
6. Existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre la dimensión de la Realización Personal y la variable del Síndrome de Burnout del personal en una Clínica de especialidades, en los tiempos del COVID-19, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Recomendamos a la Clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo diseñar estrategias de prevención y promoción del síndrome de burnout para fortificar el bienestar de sus empleados.
2. Recomendamos a la Clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo realizar integración sobre sus trabajadores a través de talleres o terapias recreativas y de coaching.
3. Recomendamos a la Clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo realizar capacitaciones para sus trabajadores acerca síndrome de burnout y satisfacción laboral.
4. Recomendamos a la Clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo desarrollar actividades direccionadas a controlar el manejo emocional, conflictos y estrés en el trabajo reduciendo las posibilidades de contraer el síndrome de burnout.
5. Recomendamos a la Clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo implementar en un trabajo articulado con el área de psicología un programa para brindar apoyo a los trabajadores ayudando en su satisfacción laboral, previniendo el síndrome de burnout y ayudando a la salud mental de sus trabajadores.

## REFERENCIAS

- Agüero (2016) Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016: Carabobo: Venezuela
- Alarcón H, Ganga-Contreras, Pedraja R, Monteverde S. (2017) satisfacción laboral y motivación en obstetras del hospital de Chile, Chile - 2017: Chile.
- Arteaga V (2017) Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión: Huancayo: Perú
- BBC (2020) Coronavirus en Estados Unidos: la escasez de equipos médicos cruciales en el país más rico del mundo 11:32 ET (11:32 GMT) 3 abril 2020
- Broncano V (2012) Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé: Lima: Perú
- Carrillo R., Gómez K. y Espinoza de los Monteros I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. Medicina Interna de México, 28(6), 579-584. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Castillo F. y Cols. (2016) Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede san Borja: Lima: Perú: Universidad Norbert Winner Facultad de ciencias de la salud
- CNN Español (2020). Cronología del coronavirus 14:47 ET (18:47 GMT) 20 Marzo, 2020
- CNN. (29 de 04 de 2020). cnespañol. Obtenido de cnespañol: <https://cnespanol.cnn.com/2020/04/29/medicos-alemanes-posan-desnudos-para-protestar-por-la-escasez-de-equipos-de-proteccion/>
- Díaz E Stimolo & Caro (2010) Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos: Córdoba: Argentina
- Díaz R. (2013) Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria: Chiclayo: Perú

- Dimitriu, Mihai CT Anca Pantea-Stoian, Alexandru C. Smarandad, Anca A. Nica Alexandru C. Carap Vlad D. Constantin Ana M. Davitoiu Catalin Cirstoveanu Nicolae Bacalbasa Ovidiu G. Bratu a Florentina Jacota-AlexebCristinel D. Badiu Catalin G. Smarandache Bogdan Socea, (2020) Síndrome de Burnout en médicos residentes rumanos en tiempos de la pandemia COVID-19. *Medical Hypotheses*. Volume 144, Noviembre 2020 , 109972. Recuperado el 11 de agosto del 2020 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030698772031375X>.
- Egea Cánovas (2015) Estudio de Prevalencia, Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout y Encuesta de Satisfacción Laboral en Personal Sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia.: Murcia.: España.
- Gastelo K., Rojas A. Diaz C. y Maldonado W. (2018) Clima educativo hospitalario y síndrome de burnout en internos de medicina. *Educación Médica*, Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.09.00>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.)*. Boston: Allyn & Bacon
- Gillespie, P. (2009). Tipos De Burnout. Recuperado 22 De Noviembre De 2014. <Http://Contenidos-Universia.Es/Especiales/Burn-Out/Tipos/Index.Htm>
- Gómez P, Martínez, Salgado (2019) Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, Chile 2019 : Chile.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001) Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado. Universidad de Extremadura.
- Hernández G, Jiménez O, Llergo R, Mazzoni C y Perandrés G (2014) Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina: Granada - 2014: Universidad de Granada.
- Hernández, F., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3. Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man*. Cleveland: The World of Publishing Company. Recuperado de: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_es\\_trategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_es_trategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46, 53-62.

- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? San Francisco, California: American Psychological Association Convention. Recuperado de: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&acc no=E D023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&acc no=E D023138).
- Locke, E. L. (1976). The natura of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.). Handbook of Organizational and Insdustrial Psychology. Chicago: Rand. Mc.Nally.
- Maslach C. y Leiter M. (1997). The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. 1° Ed. San Francisco: Jossey-Bass.186.
- Maslach C., Schaufeli W. y Leiter M. (2001). Job burnout. Annual Reviews Psychology. 52, 397- 422. Recuperado de: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslash burnout Inventory Manual. España: TEA Ediciones S.A. 1997.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslash burnout Inventory Manual. España: TEA Ediciones S.A. 1997.
- Mendoza, C. (2020). Las condiciones laborales del personal de salud ante el Covid-19: el caso peruano. Recuperado el julio de 2020, de Idealex.press: <https://idealex.press/las-condiciones-laborales-del-personal-de-salud-ante-el-covid-19-el-caso-peruano/>
- Mingote J., Moreno B. y Gálvez M. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. Medicina Clínica de 55 Barcelona, 123(7), 265-270. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002577530474484X>
- MINSa (2020) Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19. MINSa. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSa/5000.pdf>
- OMS. (2019). Global Health Observatory (GHO) data. En: Organización Mundial de la Salud [en línea]. <https://www.who.int/gho/en/>



- OPS/OMS (2020b). Vigilancia mundial de la infección humana con enfermedad por coronavirus (COVID-19). Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- OPS/OMS (2020c). Requisitos y especificaciones técnicas del equipo de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus (2019-ncov) en entornos sanitarios. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra: OMS.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2006). Manual de la Escala de Satisfacción Laboral. Lima: Cartolan EIRL.
- Robbins, S. B. (1993). Validity estimates for the Career Decision-making Self-efficacy Scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 18, 64-71.
- Santa cruz T. (2019) Satisfacción del programa de residentado médico y síndrome de burnout en médicos residentes del hospital de alta complejidad de la Libertad “virgen de la puerta”: Trujillo: Perú
- Serrano, E. (2007). El burnout o síndrome del quemado. Recuperado de <http://administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>
- Thomas V. (2006) Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud, *Revista de Postgrado de la VI Catedra de Medicina*. 2006: 153
- Torres García Lorena (2020) Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos que trabajan en el área de emergencia frente al COVID 19 en un hospital del Perú. Tesis de grado UPCH. Lima Perú. Recuperado el 11 de agosto del 2020 de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/8192>
- Zhu et al. (48) *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 37(2):327-34. Salud mental y la COVID-19 *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020;37(2):327-34. Huarcaya-Victoria J <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419> 331 (34,0%) y reacción al estrés (71,5%)

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Síndrome de Burnout	Se refiere al estado de agotamiento emocional, físico y mental grave, donde la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral (Manassero 2003)	Es el conjunto de signos y síntomas que manifiestan los trabajadores de una clínica de especialidades en Trujillo 2020.	Agotamiento emocional	Sentimiento de agotamiento Sentirse vacío Fatiga Entender a paciente Trato a pacientes como objetos Cansancio Eficacia Desgaste personal Influencia	Ordinal  Alto  Medio  Bajo
			Despersonalización o cinismo	Dureza en el trato Preocupación Energía Frustración -Tiempo de servicio	
			Realización personal	Indiferencia Cansancio laboral Clima interpersonal Estímulo Alcanzar metas Límite de posibilidades Tratamiento de emociones -Sentimiento de culpa	
VARIABLE 2 Satisfacción laboral	Es el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su centro de labores (como el jefe, los compañeros de trabajo, el sueldo, etc.) (Chiavenato, 2002)	Es el conjunto de actitudes que tienen los trabajadores de una clínica de especialidades en Trujillo 2020.	Significación de la tarea	Motivacional o intrínseco	ordinal  Muy satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy insatisfecho
			Condiciones de trabajo	Higiénico o extrínseco	
			Reconocimiento personal y/i social	Motivacional o intrínseco	
			Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco	

**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. 2020.**  
**CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT**

*Maslach Burnout Inventory (2001) modificado por Neciosup y Lora (2019)*

Agradezco anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

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

	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que en mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
	<b>DESPERSONALIZACION</b>							
10	Siento que me hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que en este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	<b>REALIZACION PERSONAL</b>							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que el trabajar en contacto directo con gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

**Baremos de la variable Síndrome de Burnout**

Nivel	Dimensiones					
	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización personal	
Alto	37	54	17	30	33	48
Medio	19	36	9	16	17	32
Bajo	0	18	0	8	0	16

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. 2020.**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

*Elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005) modificado por Neciosup y Lora (2019)*

Examine la lista siguiente e indique en la casilla que corresponda con un a X o aspa la frecuencia con que se le ocurrido cada una de estas molestias durante el último año.

**TA= Total Desacuerdo (1)**

**D= En desacuerdo (2)**

**I= Indeciso (3)**

**D= De Acuerdo (4)**

**TD = Total Acuerdo (5)**

SATISFACCIÓN LABORAL		TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.	Me siento mal con lo que gano.					
6.	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7.	Me siento útil con la labor que realizo.					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12.	Me disgusta mi horario.					
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18.	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.	En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo.					
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22.	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.	Me gusta la actividad que realizo.					
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**Baremos de la variable Satisfacción Laboral**

Satisfacción del usuario interno	DIMENSIONES				TOTAL
	Significación Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	
<b>Muy satisfecho</b>	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
<b>Satisfecho</b>	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
<b>Promedio</b>	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
<b>Insatisfecho</b>	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
<b>Muy insatisfecho</b>	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

### ANEXO 3

#### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS SEGÚN FORMATO AIKEN

Ítems	Criterios	Nº de Jueces				
		1	2	3	4	5
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos es adecuada	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1
5	Las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1	1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Si = 1      No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{35}{35 + 0} \times 100$$

Coeficiente de concordancia (CC) = 100.0

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL  
 CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
 LABORAL EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT  
 INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005). ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.  
 ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

---

Nombre: .....

Profesión:.....

Grado Académico: .....

Institución donde trabaja:.....

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
La estructura del instrumento es adecuada.			
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
Los ítems son claros y entendibles.			
El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Valoración General .....

.....

.....

\_\_\_\_\_  
 Firma del Juez Experto (A)  
 CP:

FORMATO DE VALIDACION DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO  
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TIEMPOS  
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).  
 ADAPTACION NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Karina Elizabeth Velásquez

Profesión: Psicóloga

Grado Académico: Magister en ~~Operación~~ ~~de~~ ~~Talento~~ ~~Humano~~ Dirección y Gestión de Talento Humano

Institución donde trabaja: Centro de salud Aranjuez

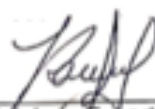
De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la <del>operacionalización</del> operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los items son claros y entendibles.	X		
El numero de items es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
 .....



Firma del Juez Experto (A)  
 CP: 19151

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO  
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS  
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).  
 ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Johan Vicente Vázquez Álvarez

Profesión: Psicólogo

Grado Académico: Magister en ~~Psicología~~

Institución donde trabaja: MINEDU

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la <del>operacionalización</del> de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....  
 .....

  
 Firma del Juez Experto (A)  
 CP:  
 DNI 43114430  
 C.Ps.P 17278



FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO  
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS  
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).  
 ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Luis Jason Ganoza Larrea

Profesión: Cirujano Dentista

Grado Académico: Magister en Estomatología

Institución donde trabaja: Galadent

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Crterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
 .....

.....  
 Luis Jason Ganoza Larrea  
 CIRUJANO DENTISTA  
 CCP 32774  
 Firma del Juez Experto (A)  
 CP:

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO  
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS  
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).  
 ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Greysi Pierina Murga Ramírez

Profesión: Odontología

Grado Académico: Magister en Estomatología

Institución donde trabaja: Camur

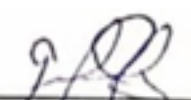
De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
 .....

  
 Firma del Juez Experto (A)  
 CP: 29152

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO  
 SOBRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS  
 DEL COVID-19 (MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001 Y PALMA, 2005).  
 ADAPTACIÓN NECIOSUP Y LORA 2020.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Paola Narváez Campos

Profesión: Psicóloga

Grado Académico: Magister en Psicología

Institución donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
 .....

  
 Firma del Juez Experto (A)  
 CP:

**ANEXO 4**

**RESULTADOS DEL ESTUDIO PILOTO PARA DETERMINAR LA  
CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT  
(MASLACH BURNOUT INVENTORY 2001) ADAPTADA POR NECIOSUP Y  
LORA, 2020.**

**Base de Datos Piloto: Síndrome de Burnout**

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	3	0	2	1	0	2	6	4	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
2	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	5	0	1	0	0	6	5	5	0	1	3
3	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	1	2	0	1	6	6	5	0	1	3
4	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	2
5	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	1	1	3
6	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
7	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	1	1	0	6	5	5	0	0	3
8	2	1	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	5	0	1	3
9	3	0	2	1	0	1	6	5	5	1	1	6	0	1	0	0	5	6	2	0	1	3
10	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
11	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
12	1	0	2	0	0	1	6	3	5	1	1	6	0	0	0	0	6	5	5	0	0	2
13	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	1	6	5	5	1	1	3
14	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	1	3
15	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
16	2	0	2	1	0	1	5	3	6	1	1	6	0	0	0	0	5	5	5	0	0	3
17	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	1	3
18	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	3
19	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	1	0	0	6	5	5	0	1	3
20	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	1	0	6	5	5	1	1	3

**Estadísticas de confiabilidad: Encuesta de Satisfacción Laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,8036	,804	22

**RESULTADOS DEL ESTUDIO PILOTO PARA DETERMINAR LA  
CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SONIA  
PALMA CARRILLO 2005) ADAPTADA POR NECIOSUP Y LORA, 2020.**

**Base de datos Piloto: Cuestionario de Satisfacción Laboral**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5
6	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5
9	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5
11	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
12	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
13	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
20	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4

**Estadísticas de confiabilidad: Encuesta de Satisfacción Laboral**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,8675	,868	27

## ANEXO 5



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ..... identificada con DNI N°  
....., manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado: **“Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19”**. Que se llevará a cabo durante el mes de Marzo del 2020. Dicho proyecto ha sido elaborado por la Cirujano Dentista Giancarlo Luiggi Neciosup Suárez.

Aceptando ello en consideración, OTORGO MI CONSENTIMIENTO a participar en dicho estudio de investigación, con el compromiso de llenar las encuestas de manera veraz.

Trujillo, .....de .....del 2020

---

FIRMA

## ANEXO 6

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA

A QUIEN CORRESPONDA:

GIANCARLO LUIGGI NECIOSUP SUÁREZ, IDENTIFICADO CON D.N.I. 44782582, CON CÓDIGO DE ESTUDIANTE N° 7002275006 DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FILIAL TRUJILLO Y CON DOMICILIO EN CALLE MANUEL KANT N° 421, URB. LA NORIA, DISTRITO Y PROVINCIA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD; SE HACE CONSTAR LO SIGUIENTE:

EL INTERESADO HA REALIZADO UN ANALISIS Y APLICÓ LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE SU TEMA A SUSTENTAR: SÍNDROME DE BOURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UNA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES EN TRUJILLO EN TIEMPOS DE COVID 19. TENIENDO COMO RESULTADOS, UN NIVEL MEDIO DE SÍNDROME BOURNOUT (ESTRÉS LABORAL) Y UN NIVEL ALTO EN SU VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL, TENIENDO UNA POBLACIÓN DE 55 COLABORADORES.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE CREA CONVENIENTE.

TRUJILLO, 03 DE ABRIL DE 2020.

ATENTAMENTE.

CLINICA SUAREZ S.A.C.  
*Guillermo Suárez García*  
GERENTE GENERAL

Jr. Francisco Bolognesi N° 740  
☎ 230881 - Cel. 94 7820706  
RPM \* 198205  
Trujillo - La Libertad

## ANEXO 7

### BASE DE DATOS

**Título:** Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19.

**Variable Label:**

V1/ Síndrome de Burnout

V2/ Satisfacción Laboral

V3/ Agotamiento Emocional

V4/ Despersonalización

V5/ Realización Personal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	0	2	1	0	1	6	4	6	1	1	5	0	1	0	0	6	6	5	0	0	3
2	3	1	1	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	2	0	1	6	5	5	0	1	3
3	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	2	0	0	6	6	2	0	0	2
4	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	0	4	6	6	6	3	4	5
5	2	1	2	1	1	2	5	5	6	4	3	6	3	3	0	0	6	5	5	1	1	3
6	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	6	5	0	0	3
7	3	3	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	1	1	0	6	5	5	0	1	3
8	2	1	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	0	1	0	4	6	6	6	3	3	5
9	3	0	2	1	0	1	6	5	5	1	1	6	0	1	0	0	5	5	2	0	1	3
10	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
11	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
12	1	0	2	0	0	1	6	3	5	1	1	6	0	0	0	0	6	5	5	0	0	2
13	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	1	4	6	6	6	3	3	5
14	3	1	2	1	0	2	6	5	6	3	3	6	2	3	0	0	6	6	5	0	1	3
15	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	1	3
16	2	0	2	1	0	1	5	3	6	1	1	6	0	0	0	0	5	5	5	0	0	3
17	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	0	4	6	6	6	3	3	5
18	3	0	1	0	1	0	5	4	4	3	3	6	3	3	0	1	6	6	2	0	1	3
19	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	1	0	0	6	5	5	0	0	3
20	2	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	2	1	0	6	5	5	1	1	3
21	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	0	4	6	6	6	3	4	5
22	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3



23	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	0	1	1	0	6	6	5	0	0	3
24	2	1	2	1	0	1	6	4	6	1	1	6	0	1	0	4	6	6	6	3	3	5
25	3	4	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	2	0	1	6	6	5	0	0	3
26	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	5	5	1	0	1	3
27	3	3	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	2	1	4	6	6	5	3	3	5
28	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	0	4	6	5	6	3	3	5	3
29	2	0	2	1	0	1	6	5	6	4	3	6	3	2	0	4	6	6	6	3	3	5
30	3	0	2	1	0	2	6	4	6	4	3	6	3	2	0	0	6	5	5	0	0	3
31	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	5	0	1	0	4	6	6	6	3	4	5
32	3	1	2	1	0	2	6	5	6	1	1	6	1	2	0	1	6	6	5	0	0	3
33	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	1	0	0	5	6	2	0	1	2
34	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	1	1	4	6	5	6	3	3	5
35	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
36	3	1	2	1	0	2	6	4	6	1	1	6	0	2	1	0	6	5	5	0	0	3
37	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	1	0	0	6	5	2	0	1	2
38	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	0	0	6	5	5	1	1	3
39	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	2	0	0	6	5	5	0	0	3
40	2	0	2	1	0	1	5	3	6	1	1	6	0	0	0	0	5	5	5	0	0	3
41	3	3	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	1	3
42	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	3
43	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	1	0	4	6	6	6	3	3	5
44	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	3
45	3	3	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	0	0	3
46	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	1	0	0	6	5	2	0	0	3
47	1	0	1	1	0	1	6	5	6	0	1	6	0	1	0	0	6	6	2	0	1	2
48	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	2	1	0	6	5	5	1	1	3
49	2	0	2	0	0	1	6	3	4	1	1	5	0	1	0	4	6	6	6	3	4	5
50	2	0	2	1	0	1	5	4	6	1	1	6	0	0	0	0	5	6	5	0	0	3
51	3	4	4	1	3	5	6	6	6	1	1	6	0	2	0	4	6	6	6	3	5	4
52	3	0	1	0	1	0	5	4	4	1	0	6	0	2	0	0	6	6	2	0	1	3
53	2	0	2	1	0	1	6	5	6	1	1	6	1	1	0	0	6	5	5	0	1	3
54	3	0	1	0	1	0	5	5	4	1	0	6	0	2	0	0	5	5	2	0	1	2
55	2	1	2	1	1	2	5	5	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	5	1	1	3

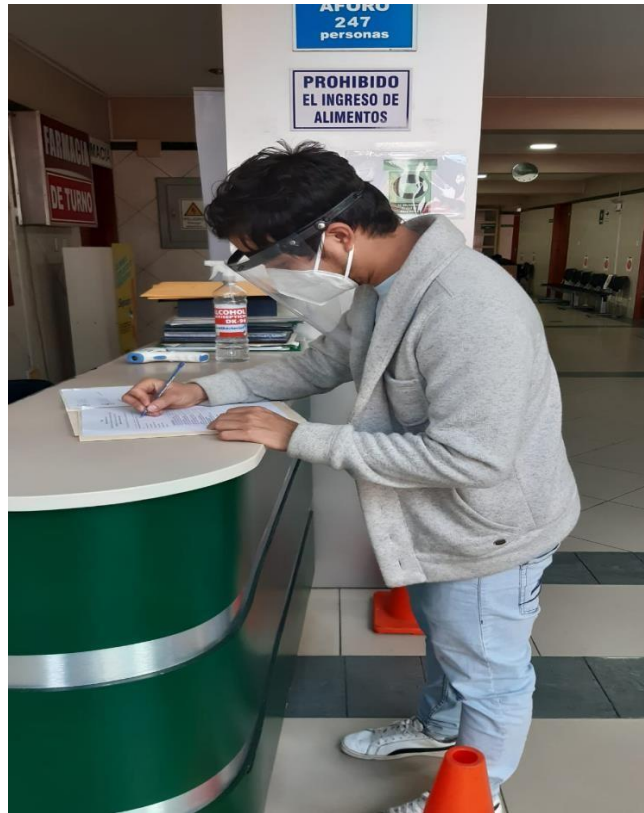
## ANEXO 8

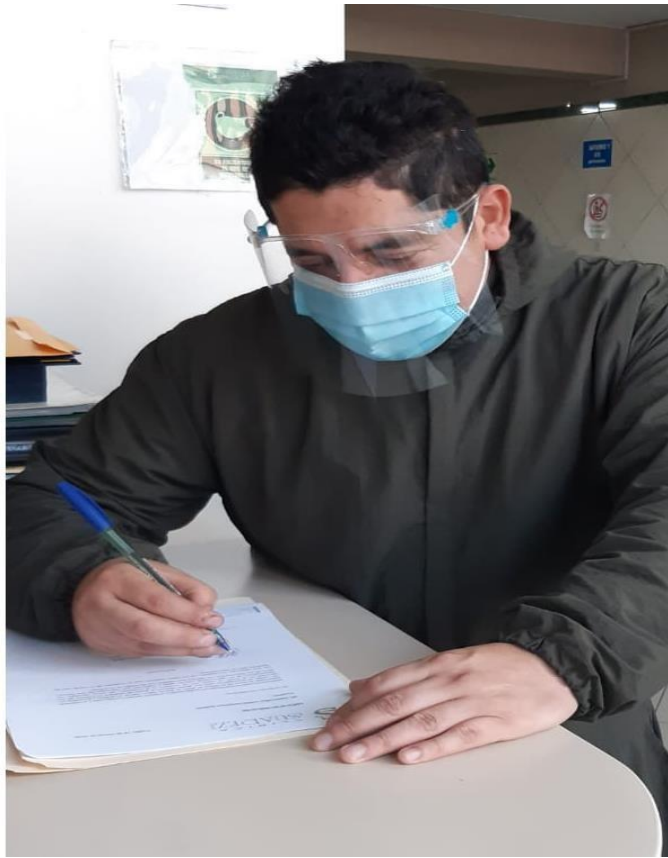
### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Título: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo tiempos del COVID-19?	Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo tiempos del COVID-19	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo tiempos del COVID-19, 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Identificar el nivel de síndrome de Burnout en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19.</p> <p>b) Identificar el nivel satisfacción laboral en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19.</p> <p>c) Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19.</p> <p>d) Establecer la relación entre la dimensión despersonalización o cinismo inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19.</p> <p>e) Establecer la relación entre la dimensión realización personal inherente al síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal que labora en una clínica de especialidades en la ciudad de Trujillo en tiempos de COVID-19</p>	<p>Tipo de investigación descriptiva correlacional de diseño transversal.</p> <p>Aplicación de 55 encuestas al personal de una clínica de especialidades de la ciudad de Trujillo</p> <p>Estadísticas: Coeficiente de Correlación de Spearman con presentación de tablas de dobles entrada mostrando razones cruzadas de las variables para explicar las correlaciones existentes entre ellas</p>	<p>El nivel de Síndrome de Burnout dio un nivel medio, resultando en su dimensiones de Agotamiento Emocional Medio (65,45%), Despersonalización o Cinismo medio (61,8%) y en la Realización Personal medio (61,81%) y finalmente el nivel de Satisfacción Laboral brindo un resultado de Satisfecho (45.5%).</p>	<p>Se concluye siendo significativo (<math>p &lt; 0,05</math>), el estudio entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19, 2020</p>

## ANEXO 9





## ANEXO 10

### Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo, Giancarlo Luiggi Neciosup Suárez, egresado de la Escuela de posgrado Programa académico Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulado:

“Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Perú 06/10/20

Apellidos y Nombres del Autor Neciosup Suárez Giancarlo Luiggi	
DNI:44782582	Firma 
ORCID:0000-0001-5904-0558	