



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de
la Salud de Lima y Provincias, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Ayala León, Jackelin Fabiola (ORCID: 0000-0002-9810-139)

Encalada Quispe, Isbeth Nathaly (ORCID:0000-0002-0152-1890)

ASESORA:

Mag. Yucra Camposano, Jennifer (ORCID: 0000-0002-2014-1690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por permitirnos gozar de salud a nosotros y a nuestra familia ante esta situación. A nuestros padres, por su ejemplo de lucha y perseverancia que me motivaron a seguir nuestros sueños y lograr culminar la carrera profesional.

A toda nuestra familia en general por el apoyo que siempre nos brindaron en el transcurso de cada año de nuestra carrera universitaria.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial para nuestras familias, amistades y personas especiales en nuestras vidas, todos uno solo. Dichosa de que formen parte de nuestras vidas.

Nuestro agradecimiento también va dirigido a nuestra Asesora de Tesis Mg. Jennifer Yucra, quien con su dedicación y vocación nos apoyó.

A mi compañera de tesis, por ser un buen apoyo y complemento para lograr culminar satisfactoriamente este proyecto. Gracias por el buen equipo que logramos hacer.

A la universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de aceptarnos en su casa de estudios y permitirnos tener nuevamente la posibilidad de soñar con lo más anhelado que es tener nuestro título profesional.

Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardaremos en nuestra alma.

Índice de contenidos

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad	19
Tabla 2: Correlaciones entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout.	19
Tabla 3: Niveles de satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias.	21
Tabla 4: Niveles del síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias.	22
Tabla 5: Correlaciones entre cansancio emocional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias.	23
Tabla 6: Correlaciones entre despersonalización y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias.	24
Tabla 7: Correlaciones entre realización personal y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias.	25
Tabla 8: Confiabilidad de la variable satisfacción laboral.	51
Tabla 9: Confiabilidad de la significación de la tarea.	51
Tabla 10: Confiabilidad de la dimensión condiciones de trabajo.	51
Tabla 11: Confiabilidad de la dimensión reconocimiento personal y/o social.	51
Tabla 12: Confiabilidad de la dimensión beneficios económicos.	52
Tabla 13: Confiabilidad de la variable síndrome de Burnout	52
Tabla 14: Confiabilidad de la dimensión cansancio emocional	52
Tabla 15: Confiabilidad de la dimensión despersonalización.	52
Tabla 16: Confiabilidad de la dimensión realización personal.	52
Tabla 17: Análisis de validez ítem - test de la variable satisfacción	53
Tabla 18: Análisis de validez ítem-test de la variable síndrome de	54

Resumen

El presente trabajo de investigación presentó como objetivo general identificar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de la Salud. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básico, cuyo nivel correspondió al descriptivo-correlacional, donde el diseño fue no experimental, cuyo corte fue el tipo transversal. La población de estudio estuvo conformada por profesionales de la Salud con las edades de 20 años a 50 años de la ciudad de Lima, a quienes se les aplicaron los criterios de inclusión y exclusión a fin de conseguir la muestra que estuvo conformada por 100 profesionales, quienes fueron evaluados por dos instrumentos de investigación: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y Maslach Burnout Inventory, Manual. Por ello, en los resultados se obtuvo que las variables de investigación se relacionan, es decir, existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud, ya que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue 0.211. Así, se concluyó que la correlación en la investigación se expresa como una “correlación baja”, según los datos procesados en la unidad de análisis, en profesionales de la Salud.

Palabras claves: satisfacción laboral, síndrome de Burnout, salud, profesionales, quemado.

Abstract

The general objective of this research was to identify the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in health. The methodology was of quantitative approach, the type of basic research, whose level corresponded to the descriptive-correlational, where the design was non-experimental, whose cut was the cross-sectional type. The study population consisted of health professionals between 20 and 50 years of age in the city of Lima, to whom the inclusion and exclusion criteria were applied in order to obtain the sample, which consisted of 100 professionals, who were evaluated by two research instruments: Job Satisfaction Scale (SL-SPC) and Maslach Burnout Inventory, Manual. Therefore, the results showed that the research variables are related, i.e., there is a relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in health professionals, since the Pearson correlation coefficient obtained was 0.211. Thus, it was concluded that the correlation in the research is expressed as a "low correlation", according to the data processed in the unit of analysis, i.e., in health professionals.

Keywords: job satisfaction, Burnout syndrome, health, professionals, burnout.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los temas relevantes actualmente en el área de salud es saber si el personal se encuentra satisfecho o insatisfecho con las funciones asignadas y, al mismo tiempo, saber si esto genera un desgaste emocional o físico. Así, el sector de salud al ser un área asistencial exige mayor atención a diferencia de otros sectores, por ello, es importante identificar a tiempo los problemas que puedan presentar en esta área.

Martínez (2010) indica que el síndrome de Burnout refiere a la consecuencia de un procedimiento bajo mucha presión, en el que implica a un determinado trabajador con un estado grave de estrés y tensión, ocasionado principalmente por su entorno laboral; además, por razones de ineficiencia en la aplicación de las técnicas y estrategias planificadas por la empresa. Por su parte, Herrera et al. (2017) coinciden en que la satisfacción laboral debe reconocerse y entenderse como un conjunto de comportamientos y perspectivas que son manifestadas por un individuo respecto a su ambiente laboral, independientemente de tratarse de aspectos específicos o generales de sus funciones, los cuales pueden ser los causantes de estas actitudes, positivas o negativas. Asimismo, Herrera et al. (2017) afirman que el estudio hacia la satisfacción laboral debe incluir diferentes enfoques, entre particulares y generales, de modo que se pueda analizar con profundidad el estado emocional y sentimental de los trabajadores en relación con el entorno laboral.

Conforme a la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2016), la presión o tensión ocasionada por el ambiente laboral han provocado afecciones de salud. Por eso, en el personal de salud se ha denotado un incremento considerable en el 77 %. La cantidad de horas laborales ha aumentado en más de la mitad (54 %), generando una serie de enfermedades psicológicas en los trabajadores. De aquí que el estrés laboral sea una cuestión recurrente en las negociaciones de los empleadores (78 %) y en las reuniones de los trabajadores (81 %). Asimismo, la OIT (2016) sostiene que se encuestó a los comités de empresa acerca de las oportunidades y los riesgos asociados con la digitalización en sus lugares de trabajo para elaborar

estrategias de acuerdo con las condiciones de la entidad.

En cuanto a lo afirmado por Vinueza-Veloz et al. (2020), diversos estudios sustentan que existen diferentes efectos en la conducta de los profesionales de la salud que presencian el síndrome de Burnout, pues estas distinciones están sujetas al área en la que se desempeñan. Entonces, desde una perspectiva de análisis sistemático, a nivel internacional, se puede observar que entre 35.1 % de doctores y 11.23 % de enfermeros presentan este síndrome a causa la presión y estrés laboral. Además, se indica que los niveles del síndrome en profesionales de salud, en Ecuador, se manifiesta elevados niveles de estrés por actividades realizadas en un 95 % de grado severo moderado; en Chile las estadísticas arrojaron un 88.8 % en niveles medio moderado; en Colombia el 86 % son los más afectados y mostraron también que estos valores prevalecen más en el sexo femenino. Asimismo, Díaz y Gómez (2016) lograron categorizar la frecuencia de estudios sobre el Burnout a nivel de América Latina, evidenciando que República Dominicana es el país que posee menos estudios sobre este síndrome (1 %); sin embargo, el país que ha elaborado mayor cantidad, pues posee 22 estudios es Colombia (25 %); en cuanto al Perú, se ubica en una posición media, pues posee solo un 3 % de los estudios realizados en Latinoamérica.

Así, en la realidad peruana, según Suca y López (2016), muchos de los profesionales de la salud atraviesan períodos críticos de tensión dentro de su entorno laboral, además, esta situación se puede incrementar cuando cursan el último año de pregrado de la universidad, pues un horario no fijado, la sobrecarga laboral, tratos inadecuados de personal, remuneración inapropiada, pacientes críticos, carencia de zonas de entretenimiento, entre otros son los que ocasionan los posibles casos de síndrome de Burnout. Asimismo, Muñoz et al. (2019) aseguran que es evidente la carencia de estudios que abarquen este tema de los médicos del Perú, esto se debe a que gran parte del personal desarrolla su especialización en enfermería; sin embargo, es probable encontrar diversos estudios que han sido efectuados en Lima, Tacna y Cusco.

De acuerdo con los estudios la satisfacción laboral, dependerá de diferentes

factores sociodemográficos como: horarios de trabajo, salarios, estado civil, edad y tiempo de servicio, para poder describir el estado de los profesionales de la salud. Así, teniendo en cuenta que la relación entre las variables de estudio son clave para el incremento de la productividad en cuanto a la atención y el crecimiento del personal asistencial del área médica se presenta la problemática de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la salud de Lima y Provincias, 2020?

Por tanto, la justificación es dar a conocer como la realidad actual influye de manera negativa y como están vivenciando esta problemática los profesionales de la salud de Lima y Provincias. Además, la presente investigación es importante porque pretende brindar información cuantificable para aportar una idea del cómo los colaboradores que trabajan en el sector salud perciben su ambiente laboral. Asimismo, con esta investigación los profesionales del sector salud son los beneficiados; ya que nos dará la posibilidad de realizar un diagnóstico oportuno y, a su vez, la intervención donde se aplicará programas o talleres para lograr que los trabajadores se encuentren satisfechos. Por ello, esta investigación permitirá tener un diagnóstico de los niveles de Burnout y el grado de satisfacción que reflejan realizando sus funciones.

Entonces, a través de la presente investigación se logrará concienciar a las diferentes directivas del sector salud, con la finalidad de que puedan optar y/o promover los programas de intervención y talleres de capacitación para que favorezcan el rendimiento y el progreso de los trabajadores, obteniendo una mejor percepción de la entidad donde laboran.

Con lo anterior mencionado, el objetivo general es: Identificar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima, 2020. Para ello, los objetivos específicos son: 1) Describir los niveles de satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; 2) Describir los niveles de síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; 3) Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la

Salud de Lima y Provincias, 2020; 4) Determinar la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; y 5) Determinar la relación entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

Además, se plantea como hipótesis general: Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; cuyas hipótesis específicas son: 1) Existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; 2) Existe relación inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020; y 3) Existe relación inversa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para conocer mejor los datos en los que se evidencia la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, se coloca a continuación las investigaciones en ámbitos internacionales.

Se consideró el estudio realizado en Colombia de Alarcón et al. (2020), quienes propusieron determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. La metodología empleada fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Se emplearon los instrumentos *Job Diagnostic Survey* de Hackman y Oldham, y para medir la satisfacción laboral se empleó la escala SL-SPC, de Palma en una muestra constituida por 35 profesionales del área de obstetricia. Respecto a los resultados, se evidenció que, respecto a la motivación y sus dimensiones, el estudio arrojó una satisfacción media-alta (60 %); además, el grado de satisfacción general, el 23 % posee un alto grado de satisfacción, siendo las “condiciones físicas y/o materiales” aquel que presenta el menor nivel de alta satisfacción (9 %). Por todo ello, se concluyó que los investigadores aceptan la hipótesis propuesta, es decir, la relación entre las variables es positiva, pero cuya intensidad es mediana.

Se considera la investigación desarrollada en Chile por Vásquez et al. (2019), quienes se propusieron el objetivo determinar un adecuado análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y Burnout en los profesionales de la salud que laboran en un hospital. Para ello, la metodología empleada fue cuantitativa con diseño descriptivo-correlacional, transversal y no experimental, junto al *Maslach Inventory* para Burnout y el S20/23 de Peiro y Meliá como instrumentos ejecutados sobre una muestra de 166 trabajadores. En cuanto a los resultados, se evidenció que hay una asociación negativa y significativa entre las variables de satisfacción laboral y síndrome de Burnout, siendo el servicio de anestesia y pabellón que demuestran más satisfacción laboral, pues el 91.2 % manifiestan mayor propensión y el 52.6 % demuestra mayor satisfacción de sus funciones. Entonces, se concluyó que es importante la consideración de nuevas implementaciones por parte de las

empresas en cuanto al incentivo y cumplimiento de compromisos con sus trabajadores.

Así también se incluye la investigación realizada en España de Álvarez et al. (2019), quienes propusieron realizar un análisis sobre el nivel de Burnout junto a la satisfacción laboral durante la crisis económica. El método utilizado fue descriptivo analítico, decidiendo como instrumento el cuestionario CUBO y el cuestionario de Satisfacción de Warr, Cokk y Wall, ejecutados en 1,346 enfermeras. En relación con los resultados, se detectó que el 39.67 % manifestaba síndrome de Burnout y el 37.07 % tiene propensión; por su parte, la satisfacción laboral se hallaba en un nivel medio, relacionado negativamente con los niveles de Burnout. Finalmente, se concluyó que la crisis económica es un factor que ha ocasionado de forma negativa el desarrollo profesional; además, este mismo factor se sumó a las diversidades que presenciaban los trabajadores en este momento.

Además, se considera el estudio realizado en Ecuador por Vivanco et al. (2018), quienes propusieron determinar los niveles de estrés. Respecto a la metodología se empleó un diseño observacional, de método exploratorio y diseño correlacional, donde se aplicaron como instrumentos cuestionarios donde se obtuvo información de las características sociodemográficas, laborales y clínicas de los profesionales de la salud. En cuanto a los resultados, se evidenció que los médicos presentaron agotamiento emocional (20.7 %), despersonalización (3.4 %) y baja realización personal (62.1 %). En cambio, las enfermeras evidenciaron agotamiento emocional (16.7 %), despersonalización (0 %) y baja realización personal (100 %). Por ello, se concluyó que las enfermeras no son propensas a los niveles de estrés, en comparación a los médicos.

Siguiendo esta misma línea, se incluyó el estudio realizado en Chile por Veliz et al. (2018), quienes propusieron el objetivo de determinar el nivel de bienestar psicológico y su relación con el síndrome de Burnout. El método empleado fue de enfoque cuantitativo, correlacional realizado en una muestra de 121 profesionales de la salud a quienes se les aplicó como instrumentos la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y el Inventario de Burnout de Maslach. Respecto a los

resultados, indicaron que el 21 % de los profesionales de la salud presentaron un nivel de bienestar bajo; 25.5 %, síntomas de Burnout. Entonces, se concluyó que en los profesionales de la salud existe relación positiva entre el nivel de realización personal y el bienestar psicológico ($r=0.53$, $p<0.01$), por lo que se refuerza la necesidad de fomentar acciones de autocuidado entre los profesionales de salud.

Con respecto a investigaciones nacionales, se revisaron estudios realizados en diferentes ciudades del Perú, es por ello por lo que consideramos primero mencionar la investigación realizada por:

Se considera la investigación realizada en Lima por Carlos (2020), quien propuso precisar el nivel de relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeros. En cuanto a la metodología, se recurrió al enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, transversal y correlacional, utilizando los instrumentos de Escala General de Satisfacción (*Overall Job Satisfaction*) y la escala de *Maslach Burnout Inventory* que se ejecutaron en 50 trabajadores del área de enfermería. Con relación a los resultados, se demostró que estos trabajadores poseen un grado medio del síndrome (68 %) y un grado elevado de satisfacción, en 66 %; siendo esto importante para afirmar que hay una relación media e inversa entre los grados de cada variable con un valor de 0.397 y significancia de 0.01. Finalmente, se concluyó que hay una relación de grado medio y de tipo inverso entre las variables, así como que estos grados denotan la elevada carga de realización personal, mínima despersonalización y agotamiento emocional.

En Lima, Yslado et al. (2019) realizaron un estudio con la finalidad de precisar los vínculos funcionales entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales del sector salud de dos hospitales del Perú. Para desarrollar el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal, con una muestra de 177 profesionales entre enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, químicos farmacéuticos y obstetras. Se utilizaron como instrumentos el inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral. Respecto a las conclusiones, se evidenció que existe elevada cantidad de trabajadores que manifiestan este síndrome (33.3 %),

entendiéndose que existe una relación significativa ($AGFI=0.946$) de aspecto negativo ($ce=-0,62$). De acuerdo lo observado, se concluyó que sí existe relación funcional significativa y negativa entre ambas variables, indicando que el Burnout es pronosticador de la satisfacción laboral.

A su vez, se considera la investigación realizada en Chimbote por Huertas y Santolalla (2019), quienes propusieron identificar la asociación que se establece entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras. El método elegido para este estudio fue de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional y transversal, junto al Cuestionario de Satisfacción Laboral e Inventario Burnout de Maslach como instrumentos que fue aplicado en 73 profesionales de enfermería. En relación con sus resultados, se evidenció que el grado de satisfacción es medio (52.1 %) y un nivel medio de síndrome en la mayoría (90.4 %), indicando una relación positiva baja ($p=0.013$). Entonces, se concluyó que las variables mantienen una relación estadísticamente significativa, pues su correlación es positiva y de nivel bajo.

Siguiendo esta misma línea, se incluye el estudio realizado en Lima por Sarmiento (2019), quien tuvo como finalidad de identificar la asociación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de determinado hospital. La metodología que se usó fue de enfoque descriptivo correlacional y diseño transversal, junto al Inventario de Maslach y la Encuesta de Satisfacción Laboral como instrumentos que efectuaron en 110 personas que laboraban en dicho hospital. Respecto a los resultados se observó que los trabajadores con satisfacción solo constituían el 19 % (± 7.34), sin embargo, el 30.9 % ($\pm 8,64$) manifestaban un estado de insatisfacción, siendo el personal médico el que presenta mayor insatisfacción (47%); en cuanto al padecimiento del síndrome se evidenció el 10 % (± 5.61) presentó un grado severo. Entonces, se concluyó que existe una relación significativa entre los trabajadores de ese hospital, pues la presencia del síndrome es capaz de afectar fuertemente el rendimiento laboral del personal.

De la misma manera, se considera la investigación realizada en Arequipa por Cáceres (2018), quien propuso definir la asociación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en médicos permanente o temporales en determinado hospital. El método empleado fue de enfoque observacional, prospectivo, transversal, junto al cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* y la Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wal como instrumentos que fueron ejecutados en 87 médicos. En los resultados se obtuvo que 5.1 % de médicos permanentes manifestaban el síndrome a diferencia de que ningún médico temporal poseía síntomas del síndrome; asimismo, se denota que los aspectos más resaltantes son el agotamiento emocional y la baja despersonalización, es decir, 60.4 % y 48.7 % - 72.9 % y 61.5 % respectivamente. Entonces, se concluyó que existe una correlación directa y significativa de la satisfacción intrínseca y la realización personal en los médicos permanentes, pero no hay relaciones significativas en los médicos temporales.

Con respecto a las variables de investigación es importante considerar un sustento teórico, lo cual ayuda a facilitar la comprensión de la problemática. Primero, se empezará abarcando diferentes teorías. Así, respecto a la satisfacción se considera la teoría de realización de necesidades propuesta por Schaffer (citado por Spector 1997), quien asevera que la satisfacción laboral depende y varía a medida que las necesidades de los colaboradores obtengan resultados satisfactorios dentro del centro laboral. Asimismo, Maslow (1954) habla sobre su teoría de las necesidades donde hace referencia a diversos aspectos que son esenciales y, de cierta manera, pueden influir en la satisfacción, estas necesidades son: fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. Mientras tanto, Herzberg et al. (1959) considerando lo propuesto por Maslow, desarrolló una teoría de la satisfacción con el trabajo, donde menciona que no es necesario reunir varios factores para lograr una influencia en la satisfacción, sin embargo, al tener cubierta las necesidades básicas se puede prevenir la insatisfacción y mientras se cubran otras necesidades los niveles de satisfacción serán altos.

Respecto a teorías en el ámbito organizacional, referente a la satisfacción laboral, se considera a Georgopoulous et al. (1957) cuya teoría de *Path-Goal*

Theory mencionan que están basadas en las expectativas de cada persona. Así, Vroom (1964) en su teoría *Instrumentality Theory* se basó en tres conceptos: las expectativas, la valencia y la instrumentalidad. Por ello, el autor destaca la importancia de definir estos conceptos: las expectativas están afectadas por la apreciación subjetiva y conlleva a la probabilidad de que toda acción tenga un determinado resultado.

Herzberg et al. (1968) indicaron que la satisfacción se relaciona con la existencia de factores extrínsecos e intrínsecos como motivación de la conducta. Según Morse (1971) la satisfacción del empleado se basa en factores como la remuneración, el cargo que ocupa y las funciones dentro de este. A su vez, indica que las diferencias entre los factores externos y las expectativas del individuo generan insatisfacción; sin embargo, cuando hay congruencia se genera la satisfacción laboral. A esto, se suma Alderfer (1972) quien menciona tres categorías de necesidades: existenciales, de desarrollo y de carácter social, indicando que la satisfacción depende de estas necesidades.

En este aspecto, Price y Muller (1986) consideran que satisfacción es el grado de placer que sienten cuando hacen sus labores. Así, para Schein (1994) la satisfacción en el trabajo es el resultado que tiene un individuo sobre su desempeño. A esto, se suma lo definido por Spector (1997) quien indica que es una actitud positiva que genera un sentimiento satisfactorio cuando se labora. Es muy importante considerar lo que nos mencionan Davis y Newstrom (1999), puesto que definen a la satisfacción como multidimensional: ya que es una relación de sentimientos positivos y negativos que una persona siente en el ambiente laboral, con los compañeros, etc.

Además, en referencia al síndrome de Burnout identificamos a diferentes autores que dan a conocer las diferentes bases teóricas. Así, Freudenberg (1974) define a Burnout como un desgaste del estado físico y mental. Dos años después Maslach utiliza este concepto para hacer referencia a una situación usual que presentaban los trabajadores de la salud durante las labores que realizaban teniendo trato directo con el público. Maslach y Jackson (1981) indican que Burnout

es un síndrome tridimensional, causado por un estrés crónico cuyas características son el cansancio físico y psicológico, generando una sensación de agotamiento emocional de sí mismo, actitud distante y despersonalizada con su entorno, poca adaptación al puesto de trabajo y a las funciones; además, se genera una sensación de frustración al concluir satisfactoriamente las actividades laborales y, sobre todo, personales.

Shirom (1989) revisó diversas investigaciones y pudo concluir que el síndrome de Burnout tiene relación con situaciones que generan desgaste de energía, cansancio emocional y cognitivo. Además, Hombrados (1997) indica que el Burnout es una conducta generada por respuestas motoras, verbales y fisiológicas ante un evento de trabajo que genere desgaste de energía y a su vez ocasiona cambios negativos en la realización de sus actividades profesionales.

Ramos y Buendía (2001) se refieren al síndrome de Burnout como una etapa en la que el individuo se adapta al estrés generado por el trabajo, manifestándose a través de desorientación ocupacional, desgaste emocional, sentimientos de culpa por bajo reconocimiento profesional, sensación de frialdad o alejamiento emocional y aislamiento. Además, Gonzales (2019) propone al Burnout como una situación de estrés grave generado en el trabajo, generada por el deterioro en los cuidados por profesionales de la salud. Así, a lo largo de los años este síndrome no solo genera estrés laboral al personal de salud; sino también a profesores, policías, trabajadores y todo personal que trabaje directamente con un público. Por eso, este síndrome se describe como un desgaste progresivo del idealismo, energía y la motivación generada por las profesiones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Correlacional, la finalidad de este tipo de estudio es saber el grado de relación existente entre dos o más variables. Así, para poder hallar la correlación; primero, se analiza cada variable, luego se determina la semejanza y la conexión entre ambas (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño

No experimental cuantitativa, ya que es un estudio que se realiza sin tratar ni hacer ninguna variación en las variables. Estas investigaciones se basan en situaciones que ya existen; todo lo contrario, a un estudio experimental en el cual se provoca ocasionalmente una situación determinada. En un estudio no experimental la finalidad es no controlar directamente las variables independientes y tampoco intervenir sobre ellas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables y su respectiva operacionalización se presentaron en el Anexo 2 y Anexo 3 del presente estudio.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Conformada por profesionales de la Salud de Lima y Provincias con las edades de 20 años a 50 años de la ciudad de Lima, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018).

Criterios de inclusión

- Profesionales de la Salud de Lima y Provincias de 20 a 50 años.
- Diferentes profesionales de la salud de Lima y Provincias.
- Indiferente si es masculino o femenino.
- Mínimo 1 año de servicio.

Criterios de exclusión

- Mayores a 50 años.
- Menor a 1 año de servicio.
- Profesionales indiferentes al área de Salud de Lima y Provincias.

Muestra

Es la parte representativa de la población en el cual se trabajó para reunir datos importantes, en este caso la muestra estuvo conformada por 100 profesionales de la Salud de Lima y Provincias.

Muestreo

Es la acción de elegir un subgrupo de un compuesto mayor, universo o población de interés para recepcionar información con la finalidad de garantizar un planteamiento de problema o investigación. Así, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia delimitando en función al acceso de las posibilidades de las personas que conocemos. Asimismo, no se sabe la cantidad exacta de los integrantes con lo propio que solicita la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación y entrevista (Hernández y Mendoza, 2018). Así mismo, cabe mencionar que la modalidad en la cual se evaluó a la muestra fue de manera online.

Ficha técnica de la variable 1: Satisfacción laboral

Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).
Autores:	Sonia Palma Carrillo.
Año:	1999.
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual o colectiva / Formato físico o Computarizado.
Aplicación:	Trabajadores.
Número de ítems:	27 predictores.
Tiempo:	15 minutos (físico) / 5 minutos (computarizado).

Dimensiones: Factor General Satisfacción

- Significación de la tarea. (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26)
- Condiciones de trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27)
- Reconocimiento personal y/o social. (6, 11, 13, 19 y 24)
- Beneficios económicos. (2, 5, 9, 10 y 16)

Reseña

Palma (1999) reportó la elaboración de esta prueba debido a diversas interrogantes respecto a las condiciones de trabajo que presentaba el colaborador de diferentes áreas, lo cual al realizar la investigación notó que el nivel de satisfacción era promedio de los trabajadores de Lima Metropolitana, evidenciando los factores intrínsecos los de mayor satisfacción con diferencias en el género femenino.

Consigna de aplicación

En la modalidad de formato físico se presentó a los evaluados las instrucciones de aplicación para que puedan tener conocimiento de la finalidad de la prueba, luego de ello se menciona las instrucciones para resolver y también así poder absolver cualquier duda que puedan presentar. Se le indica que la prueba consta de 27 ítems, lo cual son enunciados respecto a cómo se sienten en su ambiente laboral y se les solicita que respondan lo más sinceros posibles marcando con un aspa (X) la respuesta que consideren mejor. Nos aseguramos de que todos los ítems estén completos con sus respuestas.

Calificación del instrumento

Se tuvo que ingresar los datos a la base, luego se debe dirigir a puntaje por ítem y por con siguiente seleccionar “procesar” para así obtener las respuestas del examinado de acuerdo con los perfiles de cada factor.

Propiedades psicométricas del instrumento original

Se empleó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999), quien propuso este Cuestionario para evaluar la variable de Satisfacción Laboral, cuyos 36 ítems se distribuyen en siete factores dimensionales son los siguientes: a) Condiciones físicas y/o materiales, b) Beneficios laborales y/o remunerativos, c) Políticas administrativas, d) Relaciones sociales, e) Desarrollo personal, f)

Desempeño de tareas y g) Relación con la autoridad. Asimismo, la validez se comprobó con un coeficiente de 0.05 y la confiabilidad se demostró con el coeficiente de alfa de Cronbach en 0.79.

Propiedades psicométricas de la adaptación peruana

En la investigación de Bach (2016) fue sometida a criterio de jueces obteniendo un puntaje de 0.794, así se pudo hallar la validez de constructo, sometiendo las puntuaciones a la estimación de correlaciones por cada factor con el coeficiente de Spearman Brown y también identificar factores o variables específicas del mismo obteniendo resultados significativos. Se obtuvo confiabilidad alta para la escala y fue mediante el método de consistencia interna, utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach alcanzando un valor de 0.911.

Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Los datos de la muestra de estudio que se consideró en la presente investigación, es decir, los relacionados con la satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias presentan “confiabilidad”; ya que en el omega de McDonald's se obtuvo 0.655. Además, respecto a la validación del instrumento, se realizó mediante el análisis correlacional ítem-test, donde se obtuvieron valores que oscilaron entre 0.531 a 0.859.

Ficha técnica de la variable 2: Síndrome de Burnout

Nombre: Maslach Burnout Inventory, Manual.

Autores: Maslach y Jackson.

Año: 1981.

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California.

Adaptación: España (1986-1997)

Aplicación: Individual y colectiva.

Número de ítems: 22 predictores.

Tiempo: 10 a 15 minutos aproximadamente.

Dimensiones: Escalas

- Escala CE: Cansancio Emocional. (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)

- Escala DP: Despersonalización. (5, 10, 11, 15 y 22)
- Escala RP: Realización Personal. (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21)

Reseña

Maslach y Jackson (1986) fueron los pioneros en definir y dar por sentado los conceptos del síndrome de Burnout; a raíz de esta definición desarrollaron el primer cuestionario de evaluación para Burnout el cual fue llamado *Maslach Burnout Inventory*, el cual se convirtió en el instrumento más usado para la evaluación de este síndrome. Su creación inicialmente se dio para utilizarlo en trabajos del área asistencial; sin embargo, este instrumento también tiene efectividad en diferentes áreas ocupacionales.

Consigna de aplicación

Se presentó al evaluado 22 afirmaciones que permitieron conocer los sentimientos y pensamientos con relación su desenvolvimiento en su centro laboral, y que deben ser contestadas con una cruz o *check* en el apartado correspondiente a una escala de Likert que presenta 7 alternativas. Es fundamental indicar al evaluado que las alternativas presentadas en el cuestionario se basaron en la frecuencia en que se realizaron las afirmaciones respectivas.

Calificación del instrumento

Procedemos a la calificación con la suma de las respuestas que fue respondida por el evaluado. Las alternativas que tiene el cuestionario constan de un puntaje que se otorga a cada situación desde 0 (nunca) a 6 (todos los días). También consta de 3 subescalas: Agotamiento emocional conformado por 9 ítems el cual describe sentimientos de estar agobiado por el trabajo, despersonalización está conformado por 5 ítems, esta subescala nos habla sobre la falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención y la última subescala realización personal, el cual tiene 8 ítems que explican los sentimientos sobre las ganas de sobresalir en el trabajo. Cuando se tiene puntuaciones elevadas en agotamiento emocional y despersonalización, esto indica alto grado emocional de estar quemado y en realización personal, cuando se obtienen puntuaciones bajas corresponden a elevado grado emocional.

Propiedades psicométricas del instrumento original

Se empleó el Inventario Burnout de Maslach o como se conoce en inglés *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1986), quienes propusieron este instrumento para medir la variable de síndrome de Burnout, cuyos 22 ítems se distribuyen en tres factores dimensionales son los siguientes: a) agotamiento extenuante, b) sentimiento de cinismo o despersonalización y c) ineficacia profesional.

Asimismo, la validez se comprobó con un coeficiente mayor a 1.00 y la confiabilidad se demostró con el coeficiente alfa de Cronbach en 0.83 (frecuencia) y 0.84 (intensidad), así también por cada factor: agotamiento emocional en 0.82, despersonalización en 0.80 e ineficacia profesional en 0.85.

Propiedades psicométricas de la adaptación peruana

La adaptación del cuestionario de Burnout en Perú fue realizada por Correa et al. (2019) en la Universidad Ricardo Palma, en estudiantes de Medicina. En cuanto a los resultados de la prueba de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin los resultados obtenidos fueron de 0.813 y la prueba de esfericidad de Barlett de 1007.5 ($p < 0.000$). El instrumento obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach= 0,794, con correlaciones entre los ítems, Agotamiento Emocional ($\alpha = ,855$), Cinismo ($\alpha = 0,623$) y Eficacia Académica ($\alpha = 0,744$). El instrumento adaptado y validado reúne las propiedades psicométricas para ser considerado un instrumento útil y fiable.

Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Los datos de la muestra de estudio que se consideró en la presente investigación, es decir, los relacionados con el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias presentan “alta confiabilidad”; ya que el alfa de Cronbach fue 0.826 y el omega de McDonald's fue 0.842. Además, respecto a la validación se realizó a través de la validez de constructo mediante el análisis correlacional ítem-test, donde se encontraron ítems superiores a 0.50; donde los valores alfa oscilaron entre 0.599 a 0.851.

3.5. Procedimientos

Como parte del desarrollo de la presente investigación se hizo una revisión exhaustiva de la bibliografía sobre las variables elegidas, adicional a ellos se determinó los instrumentos a evaluar; asimismo, se envió la solicitud correspondiente a los autores para tener la autorización y hacer uso de las pruebas con la finalidad de que la muestra seleccionada pueda ser evaluada. Por último, para realizar la recolección de datos, se creó el cuestionario utilizando la herramienta de *Google Forms* en el cual hay un apartado donde se coloca el consentimiento informado para los participantes.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección de datos hace referencia a la aplicación de diversas herramientas con el fin de obtener datos precisos para ser analizados durante la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Así, en este estudio se emplearon cuestionarios de manera virtual para recoger información sobre las variables de investigación. Estas respuestas obtenidas de la muestra de estudio se procesaron en el software SPSS en su versión 26, donde se obtuvieron las tablas de resultados que evidenciaron los porcentajes, según los objetivos propuestos.

A estos datos procesados se les aplicó una prueba de normalidad, a fin de determinar el estadístico que corrobore si los datos son paramétricos o no paramétricos. De acuerdo a los datos obtenidos se determinó la normalidad y esto nos ayuda a optar por el coeficiente de Pearson. Además, en el procesamiento de estos datos se halló el tamaño del efecto y el nivel de significancia.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó basándose en los parámetros establecidos por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2017). También considerando la parte ética del proceso de evaluación, se detalla un consentimiento informado para nuestro público objetivo. Asimismo, se solicitó los permisos a los autores de las pruebas aplicadas. Es importante dar a conocer que las autoridades del Colegio de Psicólogos del Perú detallan en el artículo 24° que una investigación debe contener el consentimiento de los participantes. Por ello, al aplicar las evaluaciones se indica que es de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
Satisfacción laboral	0.988	100	0.484
Síndrome de Burnout	0.980	100	0.141

Nota. a=Corrección de significación de Lilliefors.

Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk en la muestra que corresponde a los profesionales de la Salud de Lima y Provincias ($n=100$). Así, en la Tabla 1 se visualiza que los niveles de significancia asintótica bilateral obtenido para ambas variables (0.484) y (0.141) son mayores al nivel de significación ($\alpha=0.05$) entonces se acepta H_0 , es decir, se acepta que: Los datos de la variable satisfacción laboral proceden de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se debe utilizar una prueba paramétrica.

Tabla 2

Correlaciones entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout

	Síndrome de Burnout	
Satisfacción laboral	<i>r</i>	0.211*
	<i>r</i> ²	0.044
	<i>p</i>	0.035
	<i>n</i>	100

Nota. *=La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); *r*=correlación de Pearson; *r*²=tamaño de efecto; *p*=Sig. (bilateral); *n*=muestra de estudio.

En la Tabla 2 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0.211 que indica que existe una “correlación baja” entre las variables de investigación, es decir, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. Además, el tamaño del efecto es 0.044 que según indica Cohen (1988), se encuentra definido como “pequeño”. (p. 82). Asimismo, el nivel de significancia obtenido entre ambas variables es menor a 0.035 (sig.=0.000<0.05); por tanto, existe relación entre la

satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

Tabla 3*Niveles de satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias*

Niveles de satisfacción	Satisfacción laboral		Significación de la tarea		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos		Condiciones de trabajo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	75	75	96	96	7	7	-	-	10	10
Satisfecho	24	24	4	4	8	8	4	4	40	40
Promedio	1	1	-	-	31	31	26	26	27	27
Insatisfecho	-	-	-	-	33	33	55	55	20	20
Muy insatisfecho	-	-	-	-	21	21	15	15	13	13
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. *f*=cantidad de personas; %=porcentaje.

En la Tabla 3 se observa que la muestra de estudio, quienes fueron 100 profesionales de la Salud de Lima y Provincias presentan niveles de satisfacción laboral en distintas frecuencias y porcentajes. Se puede observar que en algunas dimensiones ni siquiera presentan porcentajes, por lo que no se completa esa información. Así, entre lo más destacable se visualiza que el 75 % y 96 % está muy satisfecho con la satisfacción laboral y la significación de la tarea; asimismo, el 33 % y 55 % está insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, respectivamente. Sin embargo, solo el 10 % está muy satisfecho con las condiciones de trabajo. Además, como se observa no hay ninguna persona que este insatisfecho o muy

satisfecho respecto a la satisfacción laboral y la significación de la tarea, lo mismo que muestra los beneficios económicos, donde no existe nadie que esté muy satisfecho con su salario.

Tabla 4*Niveles del síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias*

Niveles de síndrome de Burnout	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	36	36.0	35	35.0	37	37.0
Moderado	35	35.0	37	37.0	33	33.0
Alto	29	29.0	28	28.0	30	30.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Nota. *f*=cantidad de personas; %=porcentaje.

En la Tabla 4 se observa que la muestra de estudio, quienes fueron 100 profesionales de la Salud de Lima y Provincias presentan tres niveles de síndrome de Burnout, según sea la dimensión: cansancio emocional, despersonalización y realización personal familiar. Destaca el nivel “bajo” de este síndrome (cansancio emocional=36 %; realización personal=37 %), excepto el nivel “moderado” (despersonalización=37 %). Además, como se observa el nivel “alto” del síndrome de Burnout se expresa en las tres dimensiones como la menor frecuencia y porcentaje (cansancio emocional=29 %; despersonalización=28 %; y realización personal=30 %).

Tabla 5*Correlaciones entre cansancio emocional y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Cansancio emocional	<i>r</i>	0.281**
	<i>r</i> ²	0.078
	<i>p</i>	0.005
	<i>n</i>	100

Nota. **=La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); *r*=correlación de Pearson; *r*²=tamaño de efecto; *p*=Sig. (bilateral); *n*=muestra de estudio.

En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0.281 que indica que existe una “correlación baja” entre la dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción laboral. Además, el tamaño del efecto es 0.078 que según indica Cohen (1988), se encuentra definido como “pequeño”. (p. 82). Asimismo, el nivel de significancia obtenido entre esta dimensión y la variable es menor a 0.005 (sig.=0.000<0.05); por tanto, existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

Tabla 6*Correlaciones entre despersonalización y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Despersonalización	<i>r</i>	0.075
	<i>r</i> ²	0.005
	<i>p</i>	0.456
	<i>n</i>	100

Nota. *r*=correlación de Pearson; *r*²=tamaño de efecto; *p*=Sig. (bilateral); *n*=muestra de estudio.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0.075 que indica que existe una “correlación baja” entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral. Además, el tamaño del efecto es 0.005 que según indica Cohen (1988), se encuentra definido como “pequeño”. (p. 82). Asimismo, el nivel de significancia obtenido entre esta dimensión y la variable es mayor a 0.456 (sig.=0.000<0.05); por tanto, no existe relación inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

Tabla 7*Correlaciones entre realización personal y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Realización personal	<i>r</i>	-0.087
	<i>r</i> ²	0.007
	<i>p</i>	0.387
	<i>n</i>	100

Nota. *r*=correlación de Pearson; *r*²=tamaño de efecto; *p*=Sig. (bilateral); *n*=muestra de estudio.

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es -0.087 que indica que existe una “correlación negativa muy fuerte” entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral. Además, el tamaño del efecto es 0.007 que según indica Cohen (1988), se encuentra definido como “pequeño” (p. 82). Asimismo, el nivel de significancia obtenido entre esta dimensión y la variable es mayor a 0.387 (sig.=0.000<0.05); por tanto, no existe relación inversa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, el objetivo general fue identificar la relación entre las variables. Así, los resultados encontrados, según la correlación de Pearson obtenido fue 0.211 que indica que existe una “correlación baja” entre las variables de estudio. Este resultado va de acuerdo con lo investigado por Huertas y Santolalla (2019), quienes evidenciaron que las variables mantienen una relación estadísticamente significativa; ya que su correlación es positiva y de nivel bajo. Esto se reforzó por Yslado et al. (2019) quienes evidenciaron que existe elevada cantidad de trabajadores que manifiestan este síndrome (33.3 %), entendiéndose que existe una relación significativa (AGFI=0.946), determinándose de esta manera que existe relación entre las variables. Así, se puede señalar que la satisfacción laboral se expresa en la manera como los profesionales de la salud se desempeñan dentro de sus puestos laborales; ya que al trabajar bajo constante presión su organismo genera estrés, siendo esta la causa del desarrollo del síndrome, aún más durante la crisis sanitaria que se está atravesando a nivel mundial.

De acuerdo con el primer objetivo específico que fue describir los niveles de satisfacción laboral. Se halló que el 75 % y 96 % de los profesionales de salud están muy satisfechos con la satisfacción laboral y la significación de la tarea; asimismo, el 33 % y 55 % está insatisfecho con el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, respectivamente. Sin embargo, solo el 10 % está muy satisfecho con las condiciones de trabajo. Este resultado coincide con lo propuesto por el estudio de Alarcón et al. (2020), quienes evidenciaron que la satisfacción fue media-alta (60 %); además, el grado de satisfacción general fue 23 % y un alto grado de satisfacción. Todo esto se debe a que los profesionales de la Salud se sienten cómodo en sus puestos de trabajo, por lo que desempeñan sus acciones con pasión y estima hacia sus pacientes; siendo este trato humanizado, debido a la coyuntura actual, donde debe imperar la solidaridad entre las personas y el buen trato médico-paciente.

De acuerdo con el segundo objetivo específico que fue describir los niveles de síndrome de Burnout. Se evidenció en los resultados que sobresale el nivel “bajo” de este síndrome (cansancio emocional=36 %; realización personal=37 %), excepto el nivel “moderado” (despersonalización=37 %). Además, se observa que el nivel “alto” se expresa en las tres dimensiones como el de menor frecuencia y porcentaje (cansancio emocional=29 %; despersonalización=28 %; y realización personal=30 %). Por ello, se coincide con Álvarez et al. (2019), quienes detectaron que el 39.67 % manifestaba síndrome de Burnout y el 37.07 % tiene propensión a padecerlo. Así, se observa que el nivel de síndrome es bajo, ya que como se había indicado los profesionales de la salud están siendo mejor remunerados y sus funciones se han diversificado, por lo que la carga laboral no excede sus capacidades físicas; al contrario, se delegan funciones y se ha mejorado el ambiente laboral, aun cuando la crisis sanitaria es latente (Minsa, 2020).

Respecto al tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. En conclusión, se encontró que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0.281, lo que indica que existe una “correlación baja” entre la dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción laboral. Este resultado coincide con lo investigado por Cáceres (2018), quien obtuvo que 5.1 % de médicos permanentes manifestaban el síndrome a diferencia de que ningún médico temporal poseía síntomas del síndrome; asimismo, se denota que los aspectos más resaltantes son el cansancio emocional y la baja despersonalización, es decir, 60.4 % y 48.7 % - 72.9 % y 61.5 % respectivamente. Además, Shirom (1989) indicó que el síndrome de Burnout tiene relación con situaciones que generan cansancio emocional. Así, se indica que existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Así, el cansancio emocional está presente entre los profesionales de la salud, pero no sobrepasa sus capacidades; debido a que el personal médico está trabajando de manera adecuada y productiva dentro de sus áreas, lo que facilita la atención y no genera desgaste entre los colaboradores de esta área de salud.

Según el cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Así, en los resultados encontrados se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 0.075, indicando una “correlación baja” entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral. Estos resultados difieren con Carlos (2020), quien afirmó que existe una relación media e inversa entre los grados de cada variable con un valor de 0.397 y significancia de 0.01. Además, indicó que existe una relación de grado medio y de tipo inverso entre las variables, así como que estos grados denotan elevada carga de realización personal, mínima despersonalización y agotamiento emocional. Entonces, se señala que no existe relación inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Así, en muchos casos, el personal de salud trabaja de manera correcta en la atención de las personas, siendo una prioridad en el panorama actual en el que vivimos, debido a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Por último, respecto al quinto objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Así, en los resultados encontrados se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es -0.087, por lo que se entiende como una “correlación negativa muy fuerte” entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral. Estos resultados se contraponen con la investigación de Veliz et al. (2018), quienes indicaron que los profesionales de la salud presentaron relación positiva entre el nivel de realización personal y el bienestar psicológico ($r=0.53$). Por eso, se determina que no existe relación inversa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Por eso, la realización de cada profesional de la salud viene de las decisiones que considere para trabajar y desempeñarse en su carrera, puesto que depende de las capacidades y madurez de cada uno de ellos para crear escenarios de atención correctos y de ayuda para sus pacientes.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Se concluye que existe una correlación baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, según el coeficiente de Pearson ($r=0.211$). Además, esto se refleja debido a que los profesionales presentan alto agotamiento o insatisfacción porque las condiciones laborales y psicológicas no han mejorado en el área de trabajo.

SEGUNDA

También, se concluye que los niveles de satisfacción en los profesionales de la Salud de Lima y Provincias indican que solo el 10 % está muy satisfecho con las condiciones de trabajo, por lo que demuestran que la satisfacción sigue siendo un tema relevante.

TERCERA

Asimismo, se concluye que el nivel “bajo” es el que más destaca dentro de las dimensiones del síndrome de Burnout; en cambio, el nivel “alto” se presenta en menor porcentaje y frecuencia entre los profesionales de la Salud de Lima y Provincias.

CUARTA

Además, se concluye que existe una correlación baja inversa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, según el coeficiente de Pearson ($r=0.211$). Esto porque entre los miembros se refleja el cansancio o también agotamiento mental y/o físico, debido a que la carga laboral aumento por la pandemia, reduciendo la satisfacción.

QUINTA

También, se concluye que no existe relación inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, debido al coeficiente de Pearson ($r=0.075$). Se

refleja porque no hay una asociación entre la persona, es decir, no existe una alteración de la percepción del personal del área de salud, por lo que no se presenta como una enfermedad ni interfiere con el desarrollo laboral ni la vida diaria del profesional de la salud.

SEXTA

También, se concluye que no existe relación inversa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias; ya que según el coeficiente de Pearson ($r=-0.087$). Debido a que los profesionales de la salud que trabajan en hospitales y centros médicos no han presentado estos síntomas estresores y, en cambio, mediante el trabajo se está alcanzando la realización personal, mediante su labor en el área de salud o en ámbito personal cuyas manifestaciones se reflejen en sus labores diarias.

SEPTIMA

Finalmente, se observa en cuanto a los resultados, que la satisfacción laboral es un tema que de cierta manera influye en el síndrome de Burnout, en consecuencia, si los empleados se encuentran satisfechos desempeñando sus funciones en sus centros de trabajo, su desempeño también mejorará y aumentará su productividad, a su vez disminuirá la posibilidad de tener síndrome de Burnout.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que, dentro de las instituciones médicas, denominadas hospitales o clínicas, se identifique sobre quienes recae el síndrome de Burnout; ya que esto ayudará a trabajar estrategias dirigidas y no se esperará a que el personal general se encuentre en esta situación para recién tomar acciones; por eso, es importante la capacitación constante y las medidas necesarias para afrontar este padecimiento en los centros de salud.

SEGUNDA

También, se sugiere que se realicen actividades recreativas entre los profesionales de la salud, ya que mediante estos se logrará atenuar las actividades laborales diarias y, sobre todo, se generará un ambiente de trabajo en armonía; tanto entre los mismos profesionales de la salud de Lima y Provincias, como hacia el trato con los pacientes.

TERCERA

Se recomienda que los profesionales de psicología estén en constante contacto con las áreas de trabajo dentro de las instituciones donde consideren que se ejerce mayor ansiedad y carga emocional, debido a que estas afecciones pueden generar malestares físicos y emocionales.

CUARTA

Asimismo, se sugiere recabar más información sobre las variables de estudio; ya que, si bien el síndrome de Burnout es conocido, en el ámbito de estudio actual no se ha trabajado de manera adecuada; por ello, se recomienda que los investigadores enfoquen sus estudios hacia estas variables, sobre todo, en el contexto sanitario que se vive actualmente.

REFERENCIAS

Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L. y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Revista Medwave*, 20(4), 2-3.

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>

Alderfer, P.(1972). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. Academic Press.

Álvarez, L., Mori, P. y Gómez, M. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de enfermería*, 22(4), 78.

<https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003>

Arias, F. y Ferrer, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo - 2014*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/6436>

Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide.

Cáceres, E. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi - 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6222>

Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Epistemia*, 4(1), 27-38.

<https://orcid.org/0000-0002-7888-7516>

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2da edición)*. Lawrence Erlbaum Associates.

<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología*. Lima: CPSP.

http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Davis, K. (1999). *El Comportamiento Humano en el trabajo*. McGraw Hill.

Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde El Caribe*, 33(1), 117-121.

<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 1(160), 1-4.

<https://n9.cl/dht2>

Georgopoulos, S., Mahoney, M. y Jones, W. (1957). A path-goal approach to productivity. *Journal of Applied Psychology*, 41(6), 345-353.

<https://doi:10.1037/h0048473>

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ma edición)*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8072

Herrera, D., Ramírez, G. y Rosas, J. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones (1era edición)*. Grupo Editorial Hess S.A.

Herzberg, I., Bernard, B. y Bloch, B. (1959). *The Motivation to work*. *Relations industrielles*, 15(2), 275–276.

<https://doi.org/10.7202/1022040>

Hombrados, M. (1997). *Estrés y salud*. Promolibro.

- Huertas, E. y Santolalla, S. (2019). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la Provincia del Santa, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio UNS.
<http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3482>
- INEI. (2018). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/index1.html
- Martínez, A. (2017). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=525752962004>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Morse, S. y Gergen, K. (1971). Material Aid and Social Attraction. *Journal of Applied Social Psychology*, 1(2), 150-162.
<https://doi:10.1111/j.1559-1816.1971.tb00359.x>
- Muñoz Del Carpio, A., Caycho, T. y Arias, W. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 2(57), 139-148.
<https://www.researchgate.net/publication/335369178>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Ginebra: OIT.
<https://n9.cl/2y1ix>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 2-9.

<https://es.scribd.com/document/354413464/satisfaccionlaboral-doc>

Price, J., & Mueller, C. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. JAI Press.

Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>

Schein, E. (1994). *Psicología de la Organización*. Prentice-Hall.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. Cooper, & I. Robertson, *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). John Wiley & Sons.

Spector E., P. (1997). *Job Satisfaction. Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications, Inc.

Suca-Saavedra, R., & López-Huamanrayme, E. (2016). Síndrome de burnout en internos de medicina del Perú: ¿es un problema muy prevalente? *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(1), 69-70.

<https://n9.cl/fcd0>

Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J. y Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud y Ciencia*, 23(2), 325-331.

<https://www.siicsalud.com/dato/experto.php/158957>

Veliz, A. L., Dörner, A. P., Soto, A. G. Y Arriagada, A. (2018). Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta universitaria*, 28(3), 56-64.
<https://doi.org/10.15174/au.2018.1895>

Vinueza-Veloz, A., Aldaz-Pachacama, N., Mera-Segovia, C., Pino-Vaca, D., Tapia-Veloz, E. y Vinueza-Veloz, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as

y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. *Health Sciences*, 1-21.

<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>

Vivanco, M., Sánchez, C., Maldonado, R. y Erique, E. (2018). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador. *Revista Boletín Redipe*, 7(11), 179-194. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6729070.pdf>

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley & Sons, Inc. .

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020?	General	General	Variable 1: Satisfacción laboral		Diseño: No experimental cuantitativa
	Existe relación entre la Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	Identificar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020	Dimensiones	Ítems	
			Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25 y 26	
			Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27	
Específicos	Específicos	Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19 y 24	Tipo: Correlacional.	
a) Existe relación inversa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	a) Describir los niveles de satisfacción laboral en profesionales de la salud de Lima y Provincias, 2020. b) Describir los niveles de síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	Beneficios económicos	2,5,9,10 y 16		
b) Existe relación inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	c) Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.				

	c) Existe relación inversa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	d) Determinar la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020. e) Determinar la relación entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020.	Variable 2: Síndrome de Burnout		POBLACIÓN-MUESTRA
			Dimensiones	Ítems	
			Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	N= Conformada por profesionales de la Salud de Lima y Provincias con las edades de 20 años a 50 años de la ciudad de Lima, según INEI. n= La muestra estuvo conformada por 100 profesionales de la Salud de Lima y Provincias. Muestreo: No probabilístico.
			Despersonalización	5,10,11,15,22	
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21				
INSTRUMENTOS		INSTRUMENTO 1: SL-SPC Escala de Satisfacción Laboral.	Tiene las siguientes propiedades psicométricas Alfa de Cronbach ($\alpha > 0.79$) y Spearman Brown (0.05) en cuanto a la validez.		
		INSTRUMENTO 2: MBI Cuestionario Maslach Burnout Inventory.	Tiene las siguientes propiedades psicométricas Alfa de Cronbach ($\alpha > 0.658$) y 41.6% de varianza explicada, medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), lo cual resultó con 0.894 y con una estructura de 3 factores.		

Anexo 2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1: Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción es un estado anímico positivo y placentero que resulta después de la evaluación que hace un individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia que pudo haber adquirido (Locke, 1976).	La variable satisfacción laboral será medida a través del Inventario SL-SPC Escala de Satisfacción laboral creado por Sonia Palma (1999). La cual está compuesta por 4 factores y 27 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.	Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	3,4,7,18,21,22,25 y 26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Estructura del ambiente laboral Horario laboral Relación con la autoridad	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27	
			Reconocimiento personal y/o social	Valoración Trato con los jefes Trato con los compañeros	6,11,13,19 y 24	
			Beneficios económicos	Remuneración Expectativas económicas	2,5,9,10 y 16	

Operacionalización de la variable 2: Síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout como una etapa de adaptación del estrés generado por el trabajo, manifestándose a través de desorientación profesional, desgaste emocional, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Buendía y Ramos, 2001).	La variable de Síndrome de Burnout será medida a través del MBI Cuestionario <i>Maslach Burnout Inventory</i> . Creado por Maslach y Jackson (1986). La cual está compuesta por 3 dimensiones y 22 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.	Cansancio emocional	Fatiga Tensión emocional Agotamiento Sensación de cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal/ Intervalo
			Despersonalización	Perdida de energía Insensibilidad Distanciamiento Apatía Indiferencia Desempeño profesional Desarrollo	5,10,11,15,22 4,7,9,12,17,18,19,21	
			Realización personal	Realización del trabajo Sentimiento de competencia laboral		Las respuestas van desde nunca hasta con frecuencia

Anexo 3. Instrumentos de investigación

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autora: Sonia Palma

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere mejor su punto de vista. No hay respuestas buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
ES DESACUERDO	D
TOTAL	
DESACUERDO	TD

	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 empre "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 gusta 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 complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.					
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 horas extras.					
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.					

Captura de pantalla del formulario de *Google Form*

czLF2Z7jfso4BIBkl0vtyhN1pF08B8N0a09dvA/viewform?fbclid=IwAR32JtjhXNK6n7aZfiXyNV7aly40FN4gZOF-R9x

SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE LIMA Y PROVINCIAS, 2020

Trabajo de investigación dirigido por Fabiola Ayala León y Nathaly Encalada Quispe, estudiantes de la Escuela de Psicología de la universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología.

***Obligatorio**

TU APOYO ES IMPORTANTE!

Bienvenido(a) y gracias por su disposición en este importante trabajo de investigación, el cual se encuentra dirigido a profesionales de la salud que se encuentren trabajando en algún centro de salud (Público/Privado) por más de 1 año. Al responder los cuestionarios de Satisfacción laboral y Síndrome del Quemado, usted brindará información valiosa para construir evidencia empírica acerca de la realidad por la que atraviesa todo profesional de la salud. Tenga en cuenta que sus datos se almacenarán de forma anónima y serán utilizados únicamente para fines de la presente investigación. Este cuestionario sólo será completado de manera voluntaria y habiendo aceptado las condiciones de participación del presente estudio. En caso tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con los siguientes correos: jaayalal@ucvvirtual.edu.pe o isencaladaq@ucvvirtual.edu.pe o con la asesora de la tesis Mag. Jennifer Yucra Camposano al jyucracam@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento informado *

Sí, acepto desarrollar el cuestionario

URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWlwFSq-OvczLF2Z7jfso4BIBkl0vtyhN1pF08B8N0a09dvA/viewform?fbclid=IwAR1RYemY8nDJ1ederoNXLQSQS0PvIAoq12I3ieMD_UmwqRV2aF0C3-nanI8

Anexo 4. Ficha sociodemográfica

FICHA DE DATOS

Completa lo siguiente:

- 1) Sexo:
 - a) Femenino
 - b) Masculino

- 2) Edad:
 - a) 20 – 25 años
 - b) 26 – 30 años
 - c) 31 – 35 años
 - d) 36 – a más

- 3) Lugar de residencia:
 - a) Lima Norte
 - b) Zona Este
 - c) Zona Centro y Callao
 - d) Zona Sur
 - e) Provincia

- 4) Estudios:
 - a) Universitario
 - b) Técnico

- 5) Carrera Profesional:
 - a) Enfermería
 - b) Fisioterapia y Rehabilitación
 - c) Farmacia
 - d) Medicina
 - e) Obstetricia
 - f) Psicología
 - g) Otros

6) Organización:

- a) Público
- b) Privado

7) Años de experiencia:

- a) 1 – 5 años
- b) 6 – 10 años
- c) 11 – 15 años
- d) 16 – a más

Anexo 5. Autorización de los instrumentos

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Jackelin Fabiola Ayala León – DNI 71413052
Institución: Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Norte
Motivo: Tesis: “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020”
Co-Tesista: Isbeth Nathaly Encalada Quispe
Asesora: Mg. Jennifer Yucra Campos
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC
Muestra de investigación: 100 profesionales de la Salud de Lima y Provincias.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y su co-tesista como autoras de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar solamente la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad de la tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Enero 21, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Isbeth Nathaly Encalada Quispe – DNI
46653626

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Norte

Motivo: Tesis: “Satisfacción Laboral y Síndrome de
Burnout en profesionales de la Salud de Lima y
Provincias, 2020”

Co-Tesista: Jackelin Fabiola Ayala León

Asesora: Mg. Jennifer Yucra Campos

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 100 profesionales de la Salud de Lima y
Provincias.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y su co-tesista como autoras de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar solamente la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad de la tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Enero 21, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Lima, 19 de Enero del 2021

Srtas.

Jackelin Fabiola Ayala León
Isbeth Nathaly Encalada Quispe
Bachilleres de la Escuela de psicología
Universidad César Vallejo

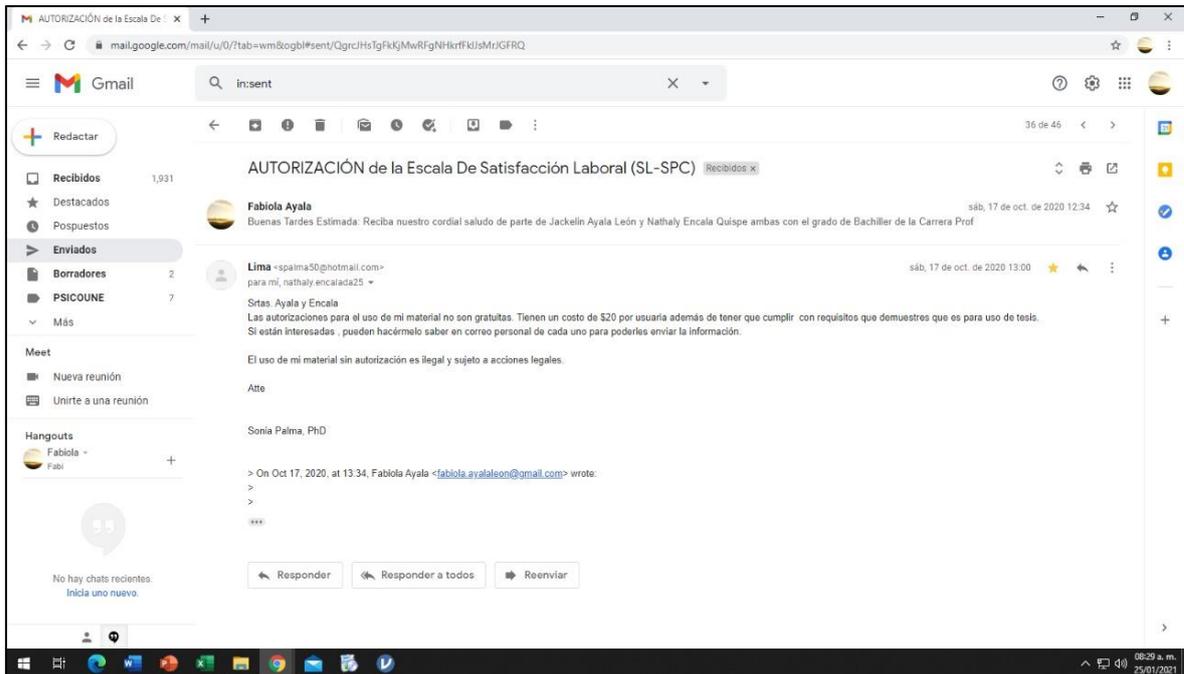
Me es grato dirigirme a ustedes para saludarlas y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que haga uso del instrumento de mi autoría: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL) en su trabajo de investigación: **Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y provincias 2020**, el cual tiene fines académicos.

Atentamente

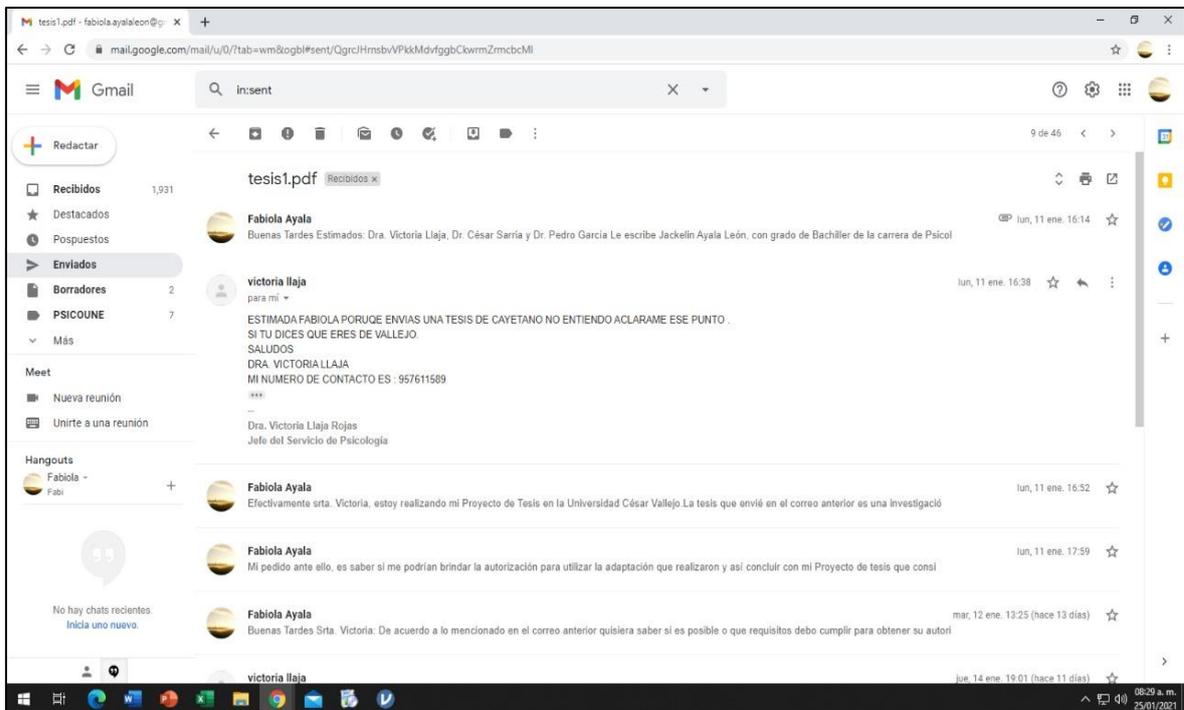


Dra. Victoria H. Laja Rojas
C.Ps. P. 0776- RNE: 048
Código de RENACYT: P0073503
María Rostworowski NIVEL I

Captura de pantalla de la autorización del instrumento Escala de Satisfacción Laboral.



Captura de pantalla de la autorización del instrumento Cuestionario Maslach Burnout Inventory.



Anexo 6. Consentimiento informado

Estimada/estimado:

En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud de Lima y Provincias, 2020”; por eso quisiera contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de un cuestionario que deberán ser completados con una duración de aproximadamente 20 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De aceptar participar en la investigación, debes firmar este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

En caso tengas alguna duda con respecto a las preguntas que aparecen en los cuestionarios, solo debes levantar la mano para solicitar la aclaración y se te explicará cada una de ellas personalmente.

Gracias por tu gentil colaboración.

Acepto participar voluntariamente en la investigación.

Lugar:

Fecha: / /

Anexo 7. Prueba piloto

Se ha considerado los datos de 50 participantes para realizar la prueba piloto que presentamos a continuación, según cada instrumento empleado en la investigación.

Tabla 8

Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.324	0.655

Note. items 'N', 'O', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', and 'Z' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed.

Tabla 9

Confiabilidad de la significación de la tarea

Significación de la tarea		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.859	0.874

Tabla 10

Confiabilidad de la dimensión condiciones de trabajo

Condiciones de trabajo		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.282	0.582

Note. items 'F' and 'G' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed.

Tabla 11

Confiabilidad de la dimensión reconocimiento personal y/o social

Reconocimiento personal y/o social		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.685	0.746

Tabla 12*Confiabilidad de la dimensión beneficios económicos*

Beneficios económicos		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	-1.19	0.064

Note. items 'C' and 'E' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed.

Tabla 13*Confiabilidad de la variable síndrome de Burnout*

Síndrome de burnout		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.826	0.842

Note. items 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', and 'V' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed.

Tabla 14*Confiabilidad de la dimensión cansancio emocional*

Cansancio emocional		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.911	0.916

Tabla 15*Confiabilidad de la dimensión despersonalización*

Despersonalización		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.701	0.729

Tabla 16*Confiabilidad de la dimensión realización personal*

Realización personal		
	<i>Cronbach α</i>	<i>McDonald's ω</i>
scale	0.803	0.816

Tabla 17*Análisis de validez ítem-test de la variable satisfacción laboral*

Ítems	Correlación ítems-test	N.º de elementos
1	0,719	50
2	0,646	50
3	0,603	50
4	0,739	50
5	0,531	50
6	0,822	50
7	0,818	50
8	0,743	50
9	0,811	50
10	0,723	50
11	0,831	50
12	0,779	50
13	0,665	50
14	0,686	50
15	0,891	50
16	0,874	50
17	0,737	50
18	0,738	50
19	0,779	50
20	0,844	50
21	0,582	50
22	0,859	50
23	0,719	50
24	0,797	50
25	0,769	50
26	0,788	50
27	0,779	50

Tabla 18*Análisis de validez ítem-test de la variable síndrome de Burnout*

Ítems	Correlación ítems-test	N.º de elementos
1	0,601	50
2	0,600	50
3	0,821	50
4	0,654	50
5	0,761	50
6	0,599	50
7	0,851	50
8	0,764	50
9	0,624	50
10	0,791	50
11	0,680	50
12	0,643	50
13	0,763	50
14	0,719	50
15	0,809	50
16	0,710	50
17	0,696	50
18	0,749	50
19	0,676	50
20	0,801	50
21	0,639	50
22	0,620	50