



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de
Salud San Jerónimo Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Rumaja Ccarhuas Carolina (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9859-5118>)
Montalvo Valer Evelyn Fiama (ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2517-271X>)

ASESOR:

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo (<https://orcid.org/0000-0001-5972-2639>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigaciones va dedicado a:

Dios quien me brinda la salud necesaria para seguir con mis estudios.

A mi madre quien siempre ha estado conmigo de manera incondicional.

A todas las personas que me ayudaron en toda mi carrera universitaria y los que siguen haciéndolo hasta ahora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a las personas que siempre confiaron en nosotras, a pesar de algunos inconvenientes que tuvimos durante la preparación académica.

A mi familia, quien brindo el apoyo económico para la realización de esta meta en mi carrera profesional.

A mis padres quienes constantemente me apoyan en cada paso que doy en mi vida profesional

Especialmente a nuestro el asesor Dr. Alex Teófilo Grajeda Montalvo, por su grata paciencia y sabiduría.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población y muestra	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimiento	27
3.6 Métodos de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV.RESULTADOS	28
V.DISCUSIÓN	33
VI.CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

- Tabla 1: Población del personal del Centro de Salud San Jerónimo-Cusco
- Tabla 2: Muestra seleccionada del personal del centro de salud San Jerónimo-Cusco
- Tabla 3: Prueba de normalidad para satisfacción laboral y síndrome de burnout
- Tabla 4: Descripción de los niveles del síndrome de Burnout
- Tabla 5: Descripción de los niveles de la satisfacción laboral
- Tabla 6: Descripción del síndrome de Burnout y satisfacción laboral según sexo
- Tabla 7: Correlación síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral
- Tabla 8: Correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout
- Tabla 9: Correlación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral

RESUMEN

El presente estudio busco determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo de Cusco. Su muestra estuvo conformada por 84 trabajadores sanitarios, la investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental transversal. Las pruebas psicológicas empleadas fueron: el Inventario de Maslach Burnout (M.B.I) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Finalmente, los resultados obtenidos arrojaron que no existe una relación significativa entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral ($\rho: .085; p=440$). De igual forma no se evidenció relación significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout

Palabras claves: síndrome de burnout, satisfacción laboral, trabajadores sanitarios.

Abstract

The present study sought to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in the personnel of the San Jerónimo de Cusco health center. Its sample consisted of 84 health workers, the research was of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design. The psychological tests used were: the Maslach Burnout Inventory (M.B.I) and the Job Satisfaction Scale (SL-SPC). Finally, the results obtained showed that there is no significant relationship between the burnout syndrome and job satisfaction ($\rho: .085$; $p = .440$). Similarly, no significant relationship was evidenced between the dimensions of job satisfaction and Burnout syndrome.

Keywords: burnout syndrome, job satisfaction, health workers.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome del “quemado” o Burnout es un estado de agotamiento físico, psicológico y hasta emocional. Esto ahora no es considerado como una enfermedad, pero sí un estado en el cual las personas se sienten sin la energía necesaria para realizar las actividades rutinarias o cotidianas, debido a las dificultades o situaciones estresantes que pueden ir enfrentando, en este caso, en el contexto laboral (Martínez, 2010)

Se puede decir que la satisfacción laboral es el nivel de conformidad que tiene el empleado con respecto a todo lo referente al ámbito organizacional. Se relaciona con la calidad, la productividad y los niveles de rentabilidad, por parte de los empleados o colaboradores de una empresa. Esto se da cuando existen estímulos en la empresa: sean económicos o recompensas de admiración, así mismo la seguridad que exista en el trabajo, buenas condiciones ambientales, relaciones favorables entre compañeros y jefes de la empresa (Atalaya, 1999)

La salud de los colaboradores, empleados o trabajadores de una empresa u organización es muy importante para el crecimiento monetario, ya que a nivel mundial ellos forman una gran parte, y esta contribuye al incremento no solo económico sino también social en todos los países. Por tanto, si este factor presenta algunos problemas o inconvenientes en la empresa u organización puede causar daños muy graves en la economía nacional y porque no en la economía internacional según la organización internacional del trabajo (OIT, 2020)

A nivel internacional 2700 millones de personas quedaron desempleados, casi un 81% de la población a nivel mundial tuvo problemas laborales ocasionada por la pandemia debido al COVID-19. Dichas personas se enfrentaron a pérdidas de ingresos y al despedido constante de sus centros de trabajo. Por otro lado, el 19% de las personas se encontraron con niveles altos de estrés y ansiedad en sus centros de trabajo por el riesgo alto de contagiarse con el COVID-19, Organización internacional del trabajo (OIT, 2020).

El síndrome de Burnout se refiere al agotamiento físico y psicológico que un trabajador enfrenta, esto se debe a que el trabajador colapsa debido al estrés o a la fatiga que pueda sentir en el trabajo por tareas rutinarias o trabajo bajo presión. Las personas que experimentan esta situación se sienten agotadas,

abrumadas y hasta sienten que sus emociones se dan de manera desbordante. Este síndrome afecta a bastantes trabajadores, y actualmente esto se da con más frecuencia (ENFERMERIA21, 2019).

En la 72ª Asamblea de Ginebra, teniendo en cuenta la estadística de la clasificación internacional de enfermedades CIE-10, se reconoce al síndrome de Burnout como una enfermedad de la salud, esto se aprobó desde el 2019, y se mantendrá con mayor estabilidad en el año 2022 (Expansión, 2019).

A nivel nacional el 60% de trabajadores sufren de estrés, y presentan el síndrome de Burnout, es decir presentan cansancio a nivel físico y mental. Esto conlleva a no tener motivación para la realización de sus actividades laborales, esto quiere decir que sus respuestas a nivel laboral no son favorables, sino que el trabajo excede a sus habilidades y capacidades de respuesta a nivel laboral. Por eso 6 de cada 10 personas señalan que su trabajo ha sido demasiado estresante en algún momento de sus actividades laborales o de manera permanente, de acuerdo a la facultad de psicología de la Universidad Privada del Norte (Redacción Gestión, 2017).

A nivel local, los índices de síndrome de Burnout se elevaron en el año 2020, sobre todo en el sector salud por el confinamiento y la crisis debido al COVID-19. Por ello se distribuyó 900 camas para los centros hospitalarios y Class de Salud en la Región de Cusco, con respecto a las atenciones se puede decir que en el establecimiento de salud San Jerónimo son muy minuciosos, ya que se siguen los protocolos sanitarios detalladamente y se hacen las derivaciones correspondientes a los nosocomios centrales de la región cuando los pacientes se encuentran en estado crítico. Por este motivo la investigación se enfocó en la sección salud del distrito de San Jerónimo de Cusco (Reyes, 2020)

De acuerdo a lo anterior expuesto se propone como problema general la interrogante: ¿De qué manera se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal de salud del Centro San Jerónimo de Cusco, 2020?

Esta investigación buscó a nivel teórico aportar información sobre la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, basándose sobre todo en la percepción del trabajador sanitario en el contexto

del COVID 19 -coronavirus. Pues a nivel social sin duda la satisfacción laboral en los trabajadores sanitarios tuvo cambios, ya que muchos mantienen los ánimos bajos en el trabajo en tiempos de confinamiento y otros trabajadores se encuentran temerosos ya que podrían ser contagiados en cualquier momento. A nivel metodológico la investigación se realizó con dos instrumentos confiables y válidos para que los resultados sean más objetivos. De tal manera se pudo dar a conocer no solo la categoría de agotamiento sino también el nivel de satisfacción que tiene el personal sanitario en sus actividades laborales. A partir de esta investigación se podría dar futuros proyectos motivacionales para los trabajadores del centro de salud San Jerónimo y así poder replicarlos en otros centros de salud más grandes que se encuentren en la ciudad de Cusco.

Con lo mencionado anteriormente, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo de Cusco, 2020. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes: Primero: Describir los niveles del síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020. Segundo: Describir los niveles de la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020. Tercero: Comparar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo de Cusco, 2020 de acuerdo al sexo. Cuarto: Determinar la relación entre síndrome de Burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020. Quinto: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020.

Se planteó como hipótesis general: ¿Existe correlación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del Centro De Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020?

Por tener objetivos descriptivos; únicamente se plantearon hipótesis específicas para el objetivo comparativo y el objetivo correlacional:

Primero: la correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo de Cusco, 2020 de acuerdo al sexo, es significativa e inversa más en las mujeres que en los

hombres. Segunda: la correlación entre síndrome de Burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020 es inversa y significativa. Tercera: la correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020 es inversa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Para el marco teórico se tomó en cuenta distintas investigaciones como la siguiente investigación local.

Sarmiento (2019), investigaron el vínculo que existía entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en la ciudad de Cusco. Su muestra estuvo conformada por 110 trabajadores de la salud. Tuvo como pruebas aplicadas al inventario de Maslach y la encuesta de satisfacción laboral del ministerio de salud. El estudio reveló que entre estas dos variables existe una asociación significativa, pues el 23.5% de trabajadores estuvieron insatisfechos y también presentaron síndrome de Burnout, los que presentaron indiferencia y satisfacción fueron menor al 5.0% teniendo el Alfa de Cronbach de 0,007. El agotamiento emocional y la insatisfacción la presentaron el 64.7% de evaluados, indiferentes fueron unos 23.5% en cuanto a esta dimensión y el 11.8% presento agotamiento emocional y satisfacción. En cuanto a la despersonalización el 32.4% presentó insatisfacción, el 51.4% indiferencia y el 16.2% satisfacción. Finalmente, la dimensión de realización personal presentó un 33.3% de insatisfacción, 50.9% de indiferencia y 15.8% de satisfacción.

En el ámbito nacional se encontró el trabajo realizado por Mendoza (2017), quien buscó relacionar las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la ciudad de Lima. Para su población muestral tuvo a 86 enfermeras y utilizó el inventario de Maslach (M.B.I) y el cuestionario de Font Roja como instrumentos de evaluación. Como resultado se encontró una relación inversa y un coeficiente de Pearson del -0.757 entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Esto quiere decir, que, a mayor nivel de Burnout, menor nivel de satisfacción laboral. Con respecto a las dimensiones, se evidenció una correlación significativa inversa de -0.736 para la despersonalización y la satisfacción laboral. Por tanto, a menos despersonalización, superior será la satisfacción laboral en las enfermeras, existe también una relación inversa de -0.214 entre la realización personal y la satisfacción laboral, lo que significa que a menor realización personal mayor niveles de satisfacción laboral.

Hidalgo (2019) aplicó en la ciudad de Trujillo un programa de terapia cognitivo conductual para reducir el síndrome de Burnout. Para ello su muestra de investigación fue conformada por 51 alumnos: 24 como grupo experimental y

27 como grupo control. La prueba que se utilizó fue la escala unidimensional del burnout estudiantil (EUBE) antes y después del programa. Los resultados indicaron que el programa terapéutico basado en técnicas cognitivas conductuales tuvieron un efecto significativo en la reducción del burnout, ubicándose en un inicio un 16.7% en nivel alto y un 83% en un nivel medio. Luego del programa, el 16.7% alcanzó un nivel medio y un 83.3% en un nivel bajo. No hubo resultados significativos al comparar el uso del test antes y después del test. Siendo así un 3.7% en un nivel alto, 51.9% en un nivel medio y un 44.4% en un nivel bajo. Las técnicas del programa ayudaron a reducir los niveles de Burnout.

León (2020) buscó influenciar a través de un programa de bienestar emocional en el estrés laboral en Nuevo Chimbote en 10 trabajadores de un centro de salud. Se usó la prueba cuestionario de estrés laboral JSS antes y después del programa. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral antes del programa fue de un 40%, ubicándose en la categoría bajo, un 30% en la categoría medio y alto. Posteriormente a la aplicación del programa un 56.7% se encuentra en la categoría medio, el 23.3% está en alto y el 20% en bajo. Por lo tanto, el bienestar emocional disminuyó de manera significativa al estrés laboral en los trabajadores de Chimbote.

Bedoya y Barrientos (2018) buscaron definir cuál era la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Ayacucho. Su muestra se conformó por 137 trabajadores. Como instrumentos de evaluación utilizaron el inventario de Maslach (M.I.B) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados revelaron una correlación negativa y débil entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral con un coeficiente de -0.329 , esto quiere decir que, a más síndrome de burnout menos satisfacción laboral. A nivel de las dimensiones se evidenció una relación negativa y débil entre significación de tarea y el síndrome de Burnout con un coeficiente de correlación de -0.180 , por ello no existe relación entre esta dimensión y el Burnout. Así mismo entre el cansancio emocional y las condiciones de trabajo si se encuentra una relación, teniendo un coeficiente de 0.0004 . Por último, entre las dimensiones de despersonalización y reconocimiento personal no encontró correlación, pues el nivel que se evidenció es negativo y muy débil con coeficiente de correlación de -0.122 . Al hablar de la realización personal y los beneficios económicos, visualizamos que

el nivel de significancia es de -0.171, lo cual significa que existe una relación negativa y muy débil. En conclusión, se observó que la satisfacción laboral influye en el síndrome de Burnout.

Boada (2019). Investiga la satisfacción laboral y el desempeño. Para ello trabajó con agentes de seguridad pertenecientes a una empresa prestadora de dichos servicios adscrita a la ciudad de Lima a los que se aplicó un instrumento diseñado por los autores para medir el desempeño, y el cuestionario de satisfacción laboral de Palma (2005). La autora refiere que ningún trabajador se encuentra insatisfecho, el 56.5% está sentirse satisfecho, el 18.5%, está muy satisfecho y finalmente 25% tiene un promedio de satisfacción laboral.

A nivel internacional tenemos a Fontova (2020) quien ejecutó un trabajo de investigación cuyo objetivo principal fue hallar una correlación entre el agotamiento laboral y la satisfacción laboral, y esta se dio en los Estados Unidos de Norte América. La muestra estaba constituida por 146 trabajadores sanitarios. Las pruebas aplicadas fueron el inventario de Maslach (M.B.I) y la encuesta de evaluación (INNST). El producto obtenido demostró que si existe una correlación inversa entre el agotamiento laboral y la satisfacción laboral. Se evidencio colaboración médico-enfermera, así como autonomía en las personas evaluadas. De tal manera que la investigación aporto la importancia de mejorar el entorno laboral para que las enfermeras logren una satisfacción laboral alta. (Fontova, 2020)

Salmerón, Suleiman, Gómez, García y Cañadas (2020) en España, buscaron describir el agotamiento laboral y los factores de que causan riesgo para el desarrollo en el país. La muestra estuvo conformada por 361 enfermeras. Como instrumentos de evaluación se utilizó el inventario de Maslach y una escala de factores de riesgo elaborado por los investigadores. Como resultados se obtuvo una categoría alta de burnout y algunas diferencias con respecto a los factores de riesgo. El 46.5% evidenció bajo agotamiento emocional, el 46.5% presentó un rango bajo en cuanto a despersonalización y en la dimensión de realización personal se mostró que el 32.2% se encuentra en una categoría baja.

Agüero (2018) busco establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Valencia. Su población muestral estuvo constituida por 49 trabajadores de salud. Se aplicó como pruebas el inventario de Maslach

(M.B.I) y la escala de medición de satisfacción laboral (NTP 394). Las conclusiones fueron que si existe una relación inversa entre las dimensiones agotamiento y despersonalización con respecto a la satisfacción laboral; así mismo se encontró que también existe una relación positiva entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral. Esto significa que las manifestaciones físicas del estrés fueron los predictores del cansancio emocional. La satisfacción laboral y el clima fueron predictores de bajos niveles en la realización personal.

Alemán (2017) busco determinar cuáles eran los factores que determinan a la satisfacción laboral en Nicaragua. La muestra que utilizó estuvo conformada por 27 personas. El estudio realizado fue de tipo descriptivo y de corte transversal, para ello se aplicó una encuesta para apreciar la satisfacción laboral y sus factores. Como conclusión obtuvo que la satisfacción laboral tenía un nivel alto debido al factor del desarrollo personal, la autonomía y el clima laboral. Con respecto a los niveles de satisfacción laboral su medición tuvo que ver con la implementación de medidas de higiene. Así mismo los trabajadores y operativos estaban de acuerdo con esta medida. Mientras que en are administrativa hay un resultado homogéneo.

Montero et. al. (2015) investigan sobre los niveles que presentan trabajadores administrativos ligados a recursos humanos en una empresa venezolana sobre la satisfacción laboral. Para la medición de la variable usaron el OJS (*Overall job satisfaction*) cuya confiabilidad con el Alpha fue igual a 0.83. Entre sus resultados destaca que no encontraron diferencias en la satisfacción entre hombres y mujeres. Asimismo, describen que el 7,7 % presenta un nivel bajo, 35,9 nivel promedio y 56,4 nivel alto de satisfacción.

Posteriormente, tenemos el alcance teórico teniendo en cuenta dos autores, uno para cada variable y una teoría que nos hable de la relación entre estas variables

Maslach (1981) refiere que el Burnout es una manifestación de agotamiento que presenta rasgos de ansiedad y en ocasiones depresión, esto lleva a una desmotivación del trabajador o colaborador de la empresa. Esto lo explica mucho más cuando nos habla de tres dimensiones: como el agotamiento emocional, por las constantes interacciones con los colegas de trabajo y clientes

de una compañía u organización, la despersonalización que hace referencia a respuestas inadecuadas hacia los clientes, es decir, respuestas desatinadas e irrespetuosas y la reducción de la realización personal que se refiere a la falta de confianza en uno mismo y las ideas negativas a cerca del trabajo que se está realizando. Asimismo, entiende al síndrome de Burnout como un sistema tridimensional conformado por la realización personal, el cansancio emocional y la despersonalización. Se entiende a la realización personal como el extravío de confianza en torno al propio trabajo y la presencia de un concepto autodestructivo hacia los roles laborales; en cuanto a la despersonalización el desarrollo de las respuestas inoportunas, cínicas y desatinadas hacia las otras personas y el agotamiento emocional como el sobre esfuerzo a nivel físico y el aburrimiento emocional por consecuencia a las interacciones entre los trabajadores y los clientes.

Maslach (1997) para hablar sobre la teoría de Burnout se basó en las descripciones del psiquiatra Freudenberg pues trabajó un año con voluntarios en una clínica para toxicómanos donde noto con mucha claridad las tres dimensiones que planteó en su teoría.

Maslach (1981) planteó la teoría del síndrome de Burnout basándose en individuos que laboran de manera social para otras personas, en cambio Pines y Aronson definen que este síndrome también sucede en sujetos que no necesariamente producen en el departamento de asistencia social, que incluso el síndrome puede estar lleno de sentimientos de inutilidad e impotencia.

Este síndrome generalmente era característico de médicos, asistentes sociales, bomberos, psicoanalistas, policías. Ahora la padecen todas las personas que interactúan con otras personas de manera laboral. Teniendo 3 fases evolutivas: una de ellas es un desequilibrio entre las demandas y recursos, otra la tensión psicofísica y la última son los cambios conductuales. Este síndrome también a traviesa por niveles: la primera es la falta de ganas de ir al trabajo, la segunda es la molestia hacia las otras personas del trabajo, la tercera es la disminución en las actividades laborales relacionadas con las enfermedades psicosomáticas. Y finalmente el cuarto nivel hace referencia a la adicción a algún tipo de sustancia. Así mismo enfrentar problemas como el cáncer, los accidentes cardiovasculares entre otros. (Maslach, 1981).

El síndrome de Burnout también presenta características secundarias como el que los trabajadores se vuelvan insidiosos, es decir existe una apariencia de desgaste profesional, tienden a negar cuando algún compañero de trabajo se da cuenta de los signos del síndrome. Y finalmente, la magnitud del problema crece y no existe acciones de reversibilidad (Maslach, 1997).

Maslach (1981) describe los signos que se dan en el Burnout y los divide en cuatro áreas: las psicósomáticas que implican las alteraciones cardiovasculares, del sueño, menstruales, disfunciones sexuales, cefaleas, migrañas, dolores abdominales y colon irritable. Las conductuales que se refieren al abuso de drogas, las conductas alimentarias, el tabaquismo, ausentismo laboral y la incapacidad de relajarse. Las emocionales abarcan el distanciamiento afectivo, la impaciencia, los deseos de renunciar, la falta de concentración, la irritabilidad, la depresión, la ansiedad, baja autoestima, falta de motivación y frustración. Los signos defensivos hacen referencia a la negación que se presente en las personas con síndrome de Burnout de aceptar sus dificultades mostrando ironía, atención selectiva, intelectualización, desplazamiento de sentimientos, pseudoausentismo, desarrollo de hobbies sin límite alguno.

El síndrome de Burnout es un fenómeno progresivo que pasa por etapas: la etapa del entusiasmo, es donde se ve si le agrada al empleado la jornada laboral que realiza, la etapa del estancamiento donde las expectativas ya no son las mismas, las cosas no se ven de manera clara, más al contrario empiezan los aislamientos, la fase de frustración donde se realizan las actividades de manera irritable, la fase de apatía es donde el trabajador difícilmente logra decir la palabra no, y fácilmente actúa de manera cínica frente a los trabajadores. Finalmente, la fase de quemado es cuando existe un colapso a nivel intelectual y físico de no poder realizar las cosas, es decir la enfermedad domina al cuerpo del trabajador.

Al hablar de la segunda variable, satisfacción laboral, utilizaremos la teoría de Herzberg, ya que la autora de la escala de satisfacción laboral baso su investigación teniendo en cuenta esta teoría.

La satisfacción laboral es el resultado de varios factores teniendo en cuenta la motivación. Estos factores ayudan a que los individuos presenten satisfacción en vez de insatisfacción teniendo en cuenta esta teoría.

La satisfacción laboral es el resultado de varios factores teniendo en cuenta la motivación. Estos factores ayudan a que los individuos presenten satisfacción en vez de insatisfacción (Manso, 2002)

La satisfacción laboral es una forma de influencia que poseen los colaboradores. Pues los sentimientos que surgen el trabajo son agentes vitales para definir el nivel de satisfacción que siente cada trabajador de la institución o empresa (Palma, 2005).

La satisfacción laboral, tiene que ver con las diferentes dimensiones y estas se reflejan en las ganancias, en el desempleo, en el porcentaje de trabajadores satisfechos e insatisfechos. El compromiso laboral se refiere a la identidad que tiene el trabajador con la empresa donde se desenvuelve, logrando que el trabajador desee estar buen tiempo en la empresa, de tal manera exista fidelidad del trabajador hacia el empleador y la empresa Manso (2002)

Manso (2002) al hablar de los factores indica que es necesario la presencia de algunos elementos imprescindibles. Cabe mencionar a los siguientes factores de higiene: sueldos con sus respectivos beneficios, política de la empresa y su organización, ambiente físico, relaciones con los colegas de trabajo, inspección, consolidación, crecimiento, seguridad laboral, madurez, y status. Y los factores motivacionales serían, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, la promoción y la independencia laboral.

Los factores de higiene se desarrollan en el ambiente laboral. Y buscan prevenir la ansiedad que en ocasiones produce el mismo entorno. Por lo tanto, si el ambiente no es favorable ocasiona insatisfacción laboral. Pero cuando los factores se satisfagan habrá una actitud positiva. Los factores de motivación se originan en el interior de la persona y se alimentan por la acción productiva que realiza el trabajador o empleado. Esto no depende de la motivación externa Manso (2002)

Los factores motivacionales se relacionan con el puesto de trabajo, y la ejecución de manera transitoria de algunas funciones específicas en la empresa.

Así mismo el uso pleno de actividades personales, responsabilidad total en el trabajo, libertad de decisión, objetivos, metas de trabajo y autoevaluación del desempeño están íntimamente relacionados con los factores higiénicos que nos habla este autor. Por tanto, los salarios, las políticas de la empresa, las prestaciones, las circunstancias de laborales, las relaciones interpersonales y por último el estilo de supervisión. Manso (2002)

Los factores extrínsecos dependen de los elementos que la empresa dispone para el empleado. Estos factores no sirven para motivar al trabajador, sino ayudan a incrementar a la satisfacción laboral tal como son los sueldos, los bonos, los seguros médicos. Pero la motivación interna es importante porque esto ayuda a que el trabajador permanezca en el trabajo y sea productivo por iniciativa propia. En cambio, a la motivación externa solamente satisface al trabajador de manera eventual pero luego volverá a estar insatisfecho Manso (2002).

Manso (2002) habla sobre las estrategias para que se pueda dar satisfacción laboral en una empresa, es referirse a los siguiente: eliminar controles que no sean necesarios, aumentar responsabilidades en los trabajadores de una empresa, asignar a los trabajadores unidades naturales, conceder autonomía y más autoridad a los trabajadores, elaborar informes sobre el desempeño de los trabajadores, asignar más tareas, asignar tareas específicas o focalizadas a cada trabajador. Esto motivara en el trabajador responsabilidad, éxito personal, reconocimiento, capacitación, aprendizaje y avance laboral.

Así mismo existe diferencia entre la insatisfacción y la satisfacción laboral. Pues los factores que causan insatisfacción no significan lo opuesto a satisfacción. Sino más bien la insatisfacción hace referencia a la ausencia de insatisfacción. De igual forma cuando hablamos de satisfacción no estamos refiriéndonos a lo opuesto como la insatisfacción sino nos referimos a la ausencia de la insatisfacción y eso da paso a que solo exista satisfacción. Es decir, cuando los factores son excelentes indican mayor satisfacción y ausencia de insatisfacción. Y cuando los factores son precarios existen ausencia de satisfacción y mayor insatisfacción Manso (2002).

La satisfacción laboral y el Burnout van de la mano casi siempre, pues si el personal de salud tiene un ambiente laboral favorable, las dimensiones de la satisfacción laboral son satisfechas, el trabajador sanitario podrá enfrentar de mejor manera la presión laboral. Por lo tanto, el exceso de las demandas y la baja autoestima no serán características de un trabajador sanitario, por el contrario, las demandas favorecerán la realización personal del trabajador y aumentara su autoestima (Sarmiento, 2019)

(Sarmiento, 2019) al hablar sobre cansancio emocional, que es la apatía y el auto concepto negativo que el trabajador tiene de sí mismo. La evitación y el aislamiento que tiene que ver con no acudir a las reuniones laborales. Los sentimientos de inadecuación personal que se refieren a la capacidad laboral en deterioro. Todas estas dimensiones tienen que ser desarrollados por los trabajadores de los centros sanitarios para lograr el bienestar personal y por consecuencia gozar de una satisfacción laboral.

Para una buena satisfacción laboral y bajo nivel de síndrome de “quemado” o Burnout, los trabajadores sanitarios deberán comunicar sus emociones constantemente. Es decir, no tendrán que reprimir aquello que sientan y de alguna manera deberán ver los problemas o situaciones estresantes del trabajo con un buen sentido del humor. Esto ayudara a tener una perspectiva menos complicada de la situación que actualmente se está enfrentando en el sector salud (Sarmiento, 2019)

Para lograr un bienestar laboral y evitar el síndrome de “quemado” en el centro de salud los trabajadores deberán auto reflexionar y detectar aquello que los hace vulnerables a nivel laboral. Y para eso deberán de contar con tácticas de afrontamiento, es decir herramientas para canalizar mejor el estrés laboral: Primero centrarse en el problema y confrontarlo y segundo el distanciamiento y la reevaluación positiva. También se deben eliminar tareas que no son necesarias a nivel laboral y el trabajador debe activarse realizando ejercicios y evitando la rigidez muscular. Para facilitar la tranquilidad y la relajación (Sarmiento, 2019).

El síndrome de Burnout se podrá disminuir mediante las capacitaciones en cuanto a gestión y manejo de estrés en los centros de salud de manera permanente. Para mejorar la capacidad de afrontar el estrés de los trabajadores

durante las horas laborales. Por eso es necesario la identificación del problema es decir reconocer los momentos de irritabilidad, agresividad, falta de concentración. De tal manera promocionar un ambiente laboral saludable y esto conlleva a una satisfacción laboral (Sarmiento, 2019).

Es necesario que los trabajadores no sientan insatisfacción laboral de ningún tipo. Es decir, es necesario prevenir problemas en la salud física, mental, social de los empleados a través de capacitaciones, días de descanso como todos los recursos necesarios de bioseguridad. Toda actividad deberá estar orientada hacia la prevención primaria y hacia la mejora de las condiciones ambientales para un trabajo favorable y un empleado satisfecho. La resiliencia es un recurso para la confrontación de las dificultades durante las atenciones brindadas en tiempos de pandemia (Sarmiento, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básica, pues lleva a la búsqueda de conocimientos nuevos, así mismo busca enriquecer la investigación descubriendo nuevos principios y leyes. Es una investigación sustantiva de nivel descriptivo correlacional ya que está orientado al conocimiento de la realidad teniendo en cuenta las características del fenómeno tal como se dan (Sanchez & Reyes, 2015)

3.2 Variables y operacionalización

Síndrome del Quemado (Burnout)

Descripción conceptual: Es una respuesta de agotamiento prolongada frente al estrés laboral, un síndrome psicológico que se da por la tensión conflictiva entre el empleado y su labor en su centro de trabajo. Es quemarse en el centro laboral (Maslach, 1997)

Descripción operacional: El síndrome de Burnout como variable fue medida mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) este instrumento está formado por 22 ítems, con un rango de calificación tipo Likert, así mismo consta de siete respuestas (nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, diariamente).

Dimensiones

Las dimensiones son: agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20); despersonalización (5,10,11,15,22); realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21).

Escala de medición: Intervalo

Satisfacción Laboral

Descripción conceptual: Es la manera en la cual se ve influenciado el comportamiento laboral de los trabajadores. El mundo de los sentimientos es importante cuando se piensa en el rendimiento de los colaboradores, la necesidad de relaciones laborales favorables es importantes cuando nos

centramos en las horas en las que se pasa en un determinado trabajo (Palma, 2011).

Descripción operacional: Está variable fue medida por medio de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, la cual tiene 27 ítems, así mismo su rango de medición es tipo Likert, y consta de cinco respuestas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente desacuerdo).

Dimensiones

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

Escala de medición: Intervalo

3.3 Población y muestra

Unidad de análisis: Trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo, de Cusco.

Población: La población estuvo conformada por 107 trabajadores del centro de salud de San Jerónimo de Cusco del año 2020.

Tabla 1

Población del personal del Centro de Salud San Jerónimo Cusco, 2020

Personal del centro de Salud San Jerónimo Cusco	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	28.0%
Femenino	77	72.0%
Total	107	100.0%

La tabla 1 Se elaboró con datos obtenidos del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco, 2020

Muestra: Esta se obtuvo mediante la fórmula para poblaciones finitas, Adad y Servin, 1982 (en Grajeda, 2018) obteniendo como muestra a 84 trabajadores.

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{107(1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(107-1)0.05^2 + (1.96)^2 0.5(1-0.5)}$$

$$n = 84$$

Dónde:

N= población de estudio 107

p= eventos favorables 0.5

z= nivel de significancia 1.96

e= margen de error 0.05

Teniendo como resultado: n= 84

Diseño muestral: Se trabajó con el muestreo probabilístico, aleatorio simple. Donde toda la población a un inicio tiene la probabilidad de ser seleccionada (Hernández, et. al, 2014)

Tabla 2

Muestra seleccionada del personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco

Personal del C.S. San Jerónimo cusco	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	25.0 %
Femenino	63	75.0%
Total	84	100.0%

La tabla 2 Muestra de personal del Centro de Salud de San Jerónimo de Cusco

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información se empleó la entrevista y observación asimismo se aplicaron dos encuestas, la primera corresponde a una valoración

del Síndrome de Burnout y la segunda está relacionada con la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de San Jerónimo. Estos instrumentos son la escala y el inventario respectivamente. Los instrumentos fueron tomados de manera presencial con los protocolos de bioseguridad. Después se transfirió los resultados a una data en Excel, para ser procesados en programa estadístico de SPSS.

Ficha técnica de la variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento:	Maslach Burnout Inventory
Autora:	Cristina Maslach y Jackson
Año:	1981
Año de adaptacion	
Procedencia:	La primera interpretación del instrumento se desarrolló en 1981, la segunda versión, en 1986.
Administración:	Individual o colectivo
Numero de ítems:	22 ítems
Tiempo	15 a 25 min
Dimensiones	Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Reseña histórica

La primera interpretación del instrumento fue creada en 1981, y la segunda versión en el año 1986. La segunda versión es la más utilizada hasta el día de hoy, pero sigue siendo estudiada por varios autores como Byre, Richarsen y Martinussen. Este inventario es el más utilizado para medir el agotamiento en el campo laboral, además de implementar el termino de síndrome del quemado, para aquellos trabajadores que enfrentan el síndrome de burnout.

Consigna de aplicación

Se entrega a los participantes el instrumento con 22 ítems, de los cuales tendrán que leer y marcar la respuesta según la frecuencia con la que tiene dicho sentimiento. La valoración de la frecuencia de cada enunciado esta entre 0 y 6, es decir, cero es cuando el participante no realiza lo que afirma el enunciado y seis es cuando el participante realiza lo que refiere el enunciado diariamente o con mucha frecuencia.

Calificación del instrumento

Para la evaluación del test se tendrá que sumar las respuestas del examinado, para luego ubicarlas en el rango de escala del instrumento, donde se encuentra un rango de ausencia de estresores hasta altos niveles de estrés.

Propiedades psicométricas originales:

Los niveles de confiabilidad fueron altos .81 en cuanto a realización en el trabajo, un alfa de Cronbach de 0.88 para agotamiento y 0.79 para la dimensión despersonalización. En una segunda evaluación se obtuvo resultados favorables, un alfa de Cronbach de .88, .74 y .72 respectivamente para cada dimensión ya mencionada. Con respecto a la prueba piloto, se logró un alfa de Cronbach de 0.705, que demuestra que el test es aplicable (Cervantes, 2005).

Propiedades psicométricas del piloto:

Se realizó el estudio piloto para determinar la validación del Inventario de Síndrome de Burnout (MBI), para ello se empleó un programa estadístico SPSS, en una muestra piloto de 30 trabajadores del centro de salud de San Jerónimo. Considerando los 22 ítems de la prueba original y obteniendo una Alfa de Cronbach de .736. Para las dimensiones del síndrome de Burnout se obtuvieron los siguientes datos: el alfa de Cronbach para agotamiento emocional fue de .838; para despersonalización fue .440 y .744 para la dimensión realización personal

Ficha técnica de la variable 2: Satisfacción laboral SL-SPC

Nombre:	Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
Autora:	Sonia Palma Carillo
Año:	2005
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Numero de ítems:	27
Tiempo:	15 minutos aproximadamente
Dimensiones:	Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento social y/o personal y beneficios económicos

Reseña histórica:

La escala fue realizada por Palma (2005) para calificar la satisfacción laboral por niveles. La primera versión estaba formada por 36 ítems y se usó en una investigación de 952 trabajadores de la ciudad de Lima, tuvo confiabilidad y validez, pero no tuvo un análisis factorial. Esta primera versión fue de edición limitada y solo se empleó porque la autora lo había autorizado. En la segunda versión la escala se adecuó a la realidad organizacional. Además de ser sometido a la confiabilidad, validez y el análisis factorial. Es decir, el ajuste estadístico y el contenido del test se derivaron a 27 ítems, los cuales fueron agrupados en cuatro factores mediante el análisis factorial con el método Varimax. Así mismo esta versión viene de manera informatizada para un uso práctico en las distintas organizaciones donde se aplique el test.

Consigna de aplicación:

Se hace mención a los trabajadores, que primero deben leer cada indicador para luego marcar con un aspa la categoría con la cual se encuentren conforme o en desacuerdo ante las situaciones planteadas.

Calificación del instrumento:

Se adquiere la calificación directa al ejecutar la suma de por dimensión para luego lograr el puntaje general para su interpretación.

Propiedades psicométricas originales:

Con referencia a los valores que tiene el instrumento de Palma (2005) en la interpretación inicial, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.84 y para sus dimensiones, significación de la tarea tenemos 0.750, así mismo para condiciones de trabajo 0.799, de igual forma para reconocimiento personal y/o social 0,538 y finalmente para beneficios económicos se logra un 0,543. Ahora, con referencia a los rangos que obtiene el instrumento de palma (2005) en la interpretación original, este indica un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.84 y para sus dimensiones, significación de la tarea obtiene un 0.750, en condiciones de trabajo un 0.799, en reconocimiento personal y/o social un 0,538 y para beneficios económicos un 0,543 (Cervantes, 2005).

Propiedades psicométricas del piloto

Para determinar la validez de contenido de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo y para contabilizar se utilizó el programa estadístico SPSS, se tomó en cuenta los 27 ítems originales con un alfa de Cronbach de .569. Con respecto a las dimensiones, los valores obtenidos en cuanto al alfa de Cronbach fueron: para la dimensión significación de la tarea un .723, para las condiciones de trabajo un .616, para la dimensión reconocimiento personal un .537 y para los beneficios económicos .264.

3.5 Procedimiento

En primer lugar, se seleccionó las pruebas para evaluar las variables de estudio, segundo, se solicitó el permiso a los dos autores de los instrumentos de medición para hacer uso de sus escalas con fines académicos, tercero se procedió a la realización del marco teórico y la metodología para poder evaluar a la muestra. cuarto se obtuvieron los resultados a través de programas informatizados y estadísticos como el Excel y el SPSS y Finalmente quinto se

obtuvo los cuadros y los gráficos de los resultados obtenidos, para sí poder realizar la discusión, las conclusiones y sugerir recomendaciones específicas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación elaboramos una base de datos para ambos instrumentos, utilizando las hojas de cálculo de Excel, asimismo se empleó el programa SPSS en el que se trabajó a través de tablas de frecuencia y así obtener los porcentajes según categorías. Con respecto al análisis estadístico, empleamos la prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnoff, y para obtener los resultados se procedió a utilizar estadísticos no paramétricos para su análisis, es decir rho de Pearson para las correlaciones.

Tabla 3

Prueba de normalidad para satisfacción laboral y síndrome de burnout

	Estadístico	Gl	Sig.
Tarea	.130	84	.001
Trabajo	.066	84	,200*
Reconocimiento	.063	84	,200*
Beneficios	.122	84	.003
SATISFACCION LABORAL	.057	84	,200*
C. Emocional	.130	84	.001
R. Personal	.081	84	,200*
Despersonalización	.130	84	.001
BURNOUT	.065	84	,200*

3.7 Aspectos éticos

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) hace mención a la ética profesional, la cual indica que se debe respetar a todo aquel que esté realizando un trabajo de investigación para así no dañar sus intereses, así mismo recuerda a los investigadores que se empleará un consentimiento informado partiendo de la declaración de la convención de Helsinki para luego, exponer las interrogantes de la población. De igual forma, Pedrazas (2016) manifiesta aspectos para el bienestar y seguridad de los individuos implicados, para ello se toma en cuenta

el anonimato; esto quiere decir que sus datos no serán revelados. Con referente a la confidencialidad; los datos recopilados se emplearán con el debido cuidado, para así no descubrir los resultados que obtiene cada participante. Para la objetividad, la calificación de los resultados será de forma parcial, siguiendo los datos cuantitativos y comprobables, y finalmente, se considerará los principios bioéticos enfocados a; la autonomía del evaluado, al principio de no maleficencia, a la beneficencia de la población para conocer los resultados obtenidos y por último y no menos importante, al principio de justicia, el cual permite la participación de todos sin generar ningún tipo de discriminación. (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017)

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes del síndrome de burnout en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	25.00%
Moderado	45	53.57%
Bajo	18	21.43%
Total	84	100.00%

En la tabla 4, para las frecuencias y porcentajes del síndrome de burnout, se puede apreciar que el 53.57% (45) de la muestra se encuentra en nivel moderado, seguido de un 25% (21) obtuvo un nivel alto y finalmente el 21.43% (18) tiene un nivel bajo.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de satisfacción laboral en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	27.38%
Moderado	42	50.00%
Bajo	19	22.62%
Total	84	100.00%

En la tabla 5, se puede apreciar que el 50% (42) de la muestra presentó nivel moderado, seguido de un 27.38% (23) presentó nivel alto, por último, un 22.62% (19) obtuvo un nivel bajo en la satisfacción laboral.

Tabla 6

Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, según el sexo en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

	Sexo		BURNOUT
SATISFACCIÓN LABORAL		Rp	.104
	Masculino	P	.653
		r ²	.010
		Rp	.080
	Femenino	P	.535
		r ²	.006

La tabla 6, presenta el análisis de la correlación entre las variables de investigación según el sexo, se evidenció que no existe relación significativa según la variable sociodemográfica sexo. En el caso de las mujeres (rho: .104; p = .653) y para el caso de los varones (rho: .080; p = .535), donde no se analiza el tamaño de efecto al no haber correlación.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el total de síndrome de burnout en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

n=84		BURNOUT
Significación de la tarea	r_p	.130
	P	.240
	r^2	.016
Condiciones de trabajo	r_p	.100
	P	.364
	r^2	.010
Reconocimiento personal	r_p	.012
	P	.913
	r^2	.000
Beneficios económicos	r_p	-.110
	P	.319
	r^2	.012

La tabla 7, presenta la evaluación de la correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el total de síndrome de burnout, se encontró que no existe una relación significativa entre la variable burnout y todas las dimensiones de satisfacción laboral; asimismo al no haber correlación no debemos analizar el tamaño del efecto.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el puntaje total de Satisfacción labora en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

n=84		SATISFACCIÓN LABORAL
Cansancio emocional	r_p	.033
	P	.765
	r^2	.001
Realización personal	r_p	.013
	P	.907
	r^2	.000
Despersonalización	r_p	.168
	P	.126
	r^2	.028

La tabla 8, presenta la valoración de la correlación entre las dimensiones de síndrome de burnout y el total de satisfacción laboral, no se encontró relación significativa en todas las dimensiones del síndrome de burnout: cansancio emocional y satisfacción laboral (ρ : .033; p = .765); realización personal y satisfacción laboral (ρ : .013; p = .907); despersonalización y satisfacción laboral (ρ : .168; p = .126), en tal sentido no podemos hablar de tamaño del efecto al no haber correlación..

Tabla 9

Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el Personal del Centro de Salud San Jerónimo – Cusco, 2020

n=84	Síndrome de burnout	
Satisfacción laboral	r_p	.085
	P	.440
	r^2	.007

La tabla 9, presenta el análisis de la correlación entre las variables de estudio para la presente investigación, no se halló relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout (ρ : .085; $p = .440$). No podemos hablar del tamaño del efecto pues no hay correlación. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral no estaría correlacionada con el síndrome de burnout del personal del Centro De Salud de San Jerónimo de Cusco.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como planteamiento de problema determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral, en tiempos de pandemia. En el 2019 en Latinoamérica se notó que este trastorno afectaba de cada 3 latinos dos. Y estos e incremento en un 10% meses después. Finalmente, en el 2020 esto aumento a un 74% ya que muchas personas habían convertido sus viviendas en oficinas, y teniendo una distribución inadecuada entre el trabajo y el tiempo libre. Otro factor fue la incertidumbre laboral, pues muchas personas fueron desempleadas y algunas tuvieron que volver a oficinas a pesar de los riesgos del contagio, esto disminuyó los niveles de satisfacción laboral (ENFERMERIA21, 2020).

En el primer objetivo específico se buscó describir los niveles del síndrome de “quemado” o Burnout en el personal del centro de salud de San Jerónimo. Donde se llegó a apreciar que en la dimensión de realización personal se obtuvo un puntaje más destacado, seguidamente la dimensión de cansancio emocional, la dimensión de despersonalización fue la que menos puntaje tuvo. Salmerón, Suleiman, Gómez, García y Cañadas (2020) buscaron describir el agotamiento laboral y los factores de riesgo en su investigación. Llegando a descubrir un nivel alto de burnout y las desigualdades en cuanto a los factores de riesgo. En la teoría del síndrome del quemado, se hace referencia que el síndrome de Burnout lo padecen más los asistentes sociales, bomberos, psicoanalistas y policías. Pero con el paso del tiempo esto llego a más sectores laborales entrando en tres fases: la primera es donde se crea un desbalance entre los recursos y las demandas, la segunda es cuando existe una tensión psicofísica y la tercera son los cambios conductuales que muchos de los trabajadores que están alrededor del trabajador que tiene el síndrome lo pueden observar.

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral se ha encontrado que el 50% presentó nivel moderado, seguido de un 27.38% que presentó nivel alto y por último, un 22.62% se encuentra en un nivel bajo. Resultados similares con proporciones cercanas fueron hallados por, Montero et. al. (2015) quienes con trabajadores de recursos humanos en Venezuela determinó que el 7,7 % presenta un nivel bajo, 35,9 nivel promedio y 56,4 nivel alto de satisfacción; y

Boada (2019) quién trabajó con agentes de seguridad de Lima describe que ningún trabajador se encuentra insatisfecho, el 56.5% está satisfecho, el 18.5%, está muy satisfecho y finalmente 25% tiene puntuación promedio en la satisfacción laboral.

. En el tercer objetivo específico se buscó comparar la correlación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el centro de salud de San Jerónimo de acuerdo al sexo. Los resultados arrojaron que no existe relación significativa tomando en cuenta a la variable sociodemográfica sexo. Mendoza (2017) obtuvo los mismos resultados cuando quiso relacionar la variable Burnout y satisfacción laboral. Pues no era determinantes el sexo del trabajador, sino las dimensiones que media cada variable. La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg refiere que más que el sexo de los trabajadores como determinante para que exista o no satisfacción laboral o se dé síndrome de Burnout en un trabajador; se debe de hablar de estrategias que la empresa pueda brindar a sus trabajador para que exista satisfacción laboral Es decir deberá eliminar controles que no sean pertinentes, aumentara responsabilidades en los trabajadores, concederá autonomía y confianza a cada personal de la empresa, asignara tareas específicas, brindará capacitaciones, reconocimientos, aprendizaje y avances a nivel laboral.

En el cuarto objetivo específico se buscó definir la relación entre el Burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de San Jerónimo. Encontrándose que no existe relación significativa en todas las dimensiones de satisfacción laboral y el total de síndrome de Burnout. Sarmiento (2019) hallaron resultados diferentes pues si encontraron una relación asociativa para el síndrome de Burnout y las dimensiones de satisfacción laboral. La teoría de los factores menciona cuatro dimensiones que son importantes para determinar que exista o no satisfacción laboral: la primera es la significación Tarea que habla de la disposición al trabajo, la segunda son las condiciones de trabajo que evalúa el trabajo y los elementos que regulan esta actividad, la tercera es el reconocimiento individual y/o social que habla sobre la predisposición de evaluación del trabajo o de un grupo de personas y la cuarta menciona los beneficios monetarios, esto involucra los aportes remunerativos o incentivos económicos.

En el quinto objetivo específico se buscó determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout en el personal del centro de salud de San Jerónimo. Encontrándose que no existe una relación significativa entre las dimensiones de Burnout: cansancio emocional, satisfacción laboral, realización personal y despersonalización con la variable satisfacción laboral; pues existe una magnitud pequeña en todas las relaciones. Bedoya y Barrientos (2018) hallaron resultados diferentes relacionar la satisfacción laboral y las dimensiones de Burnout, pues encontraron que existía una relación negativa débil entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout. Esto nos da a entender que, a mayor nivel en las dimensiones de Burnout menor nivel tendrá la satisfacción laboral. La teoría del síndrome del quemado entiende a este síndrome como tridimensional por sus tres dimensiones que la conforman. Esto se puede evidenciar de manera conjunta o en ocasiones una dimensión puede predominar más que otra. Por lo tanto, la realización personal, la despersonalización y el agotamiento o cansancio emocional pueden ir conjuntamente o pueden ir de manera apartada. Un trabajador puede presentar mayor nivel de cansancio o agotamiento emocional y a la vez se puede evidenciar categorías bajas en cuanto a la dimensión de despersonalización.

Como resultado final se demostró que no hay relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, dicho resultado se diferencia del de Bedoya y Barrientos (2018) quienes obtuvieron una relación negativa débil entre el Burnout y la satisfacción laboral. Teóricamente, la satisfacción laboral y el síndrome de “quemado” o Burnout, están relacionadas entre sí, y esto se da siempre y cuando el personal manifieste un clima laboral favorable, para que así las dimensiones de la satisfacción laboral sean satisfechas, y el personal pueda manejar mucho mejor las situaciones de estrés y presión laboral, sin embargo, en nuestro caso no se ha podido llegar a validar dicha afirmación.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El 53.57% del personal del Centro de Salud San Jerónimo Cusco presentan un nivel moderado de síndrome de Burnout, seguido de un 25% con nivel alto y finalmente 21.43% con nivel bajo.

Segunda

El 50% del personal del Centro de Salud San Jerónimo Cusco presenta nivel moderado en satisfacción laboral, 27.38% nivel alto y 22.62% nivel bajo.

Tercera

El síndrome de burnout y la satisfacción laboral no se encuentran relacionadas significativamente según la variable sociodemográfica sexo.

Cuarta

No existe relación significativa entre el síndrome de “quemado” o burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral.

Quinta

No se evidenció relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de Burnout.

Sexta

No existe relación significativa entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se le recomienda al establecimiento de salud público de San Jerónimo continuar con la realización de proyectos que incentiven el bienestar de su personal. Como capacitaciones, seminarios, talleres, cursos orientados al bienestar emocional del trabajador evitando el agotamiento emocional.

Segunda

Solicitar a la RED Norte y Sur de la ciudad imperial del Cusco la realización de programas orientados a brindar estrategias para lograr una satisfacción laboral en los empleados del sector salud.

Tercera

Se sugiere que las capacitaciones, talleres, programas brindados sean por personas especialistas y capacitadas en satisfacción laboral en el sector salud. De tal manera podrá brindar alcances más realistas a los trabajadores, evitando falsas expectativas

Cuarta

Realizar estudios sobre satisfacción laboral y otras variables, aparte del síndrome de Burnout para así tener mayor información sobre cuál sería el desencadenante que estaría perjudicando el bienestar laboral de los colaboradores en el sector salud.

REFERENCIAS

- Agüero, E. (2018). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico por Imagen. *Repositorio de la universidad de Carabobo*, 1-52. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6688/1/eaguero.pdf>
- Alemán, J. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. *Repositorio de la universidad Autónoma de Nicaragua*, 1-54. <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología.III* (5). pp. 46-60. https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección Regional de Salud. *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*, 1-77. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business. Vol. 3 (1)*. pp.75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente de alpha de Cronbach. *Avances en Medición*, 9-28. https://www.researchgate.net/publication/259392074_Interpretaciones_del_coeficiente_alpha_de_Cronbach
- Expansión. (27 de mayo del 2019). La OMS incluye en su lista de enfermedades el 'burnout' o desgaste profesional. *Expansión*. <https://expansion.mx/tendencias/2019/05/27/la-oms-incluye-en-su-lista-de-enfermedades-el-burn-out-o-desgaste-profesional>

Fontova, e. a. (2020). Factores asociados a la satisfacción de los profesionales de un servicio de urgencias hospitalario. *Revista ROL de enfermería*, ISSN, 18-25.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7564086>

Grajeda, A. (2018). *Construcción y validación de un test de aptitud funcional selectora visual en estudiantes de escuelas estatales del primer grado de primaria del distrito de Jesus Maria*. [tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo de Lima].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21249>

Hernández, et. al, (2014). *Metodología de la investigación*, Mc Graw Hill.

Hidalgo, D. (2019). Programa de intervencion psicologica en el bournout estudiantil en estudiantes de una institucion educativa . *Respositorio de la Universidad Cesar Vallejo*, 1-68.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37867/gomez_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leon, P. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud . *Repositorio de la universidad Cesar Vallejo* , 1-87.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44411/Le%203%b3n_CMP%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manso. (2002). El Legado de Ferderick Irving Herzerberg. *Revista Universidad EAFIT*. (págs. 1-9). Medellín, Colombia.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. (1997). *Inventario de Burnout*. TEA.

Mendoza, M. (2018). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en Enfermería . (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo* , 1-129.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14397/Mendoza_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S.. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.

Enfermeria21 (28 de Mayo de 2019). La OMS incluye el burnout co síndrome del trabajador . *Diario Independencia de Contenido Enfermero*. <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>

Organización Internacional del Trabajo (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo. *Observatorio de la OIT*, 2, 1-12. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf

Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. CARTOLAN EIRL.

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Código de ética y deontología. *Colegio de Psicólogos del Perú*, 1-13. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Ramírez, M. & Lee, S. (2011). Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 10(30), 431-446. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>

Redacción Gestión (05 de junio del 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>

Reyes, J. (11 de Setiembre de 2020). Municipalidad distrital de San Jeronimo. Obtenido de Municipalidad distrital de San Jeronimo: <http://www.munisanjeronimocusco.gob.pe/noticias/entrega-de-modulos-para-mejorar-la-atencion-contr-el-coronavirus.html>

Sanchez, H. & Reyes.C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima -Perú: Business Support Aneth SRL.

Salmeron, Suleiman, Gomez, G., & Cañadas. (2020). Síndrome de burnout en enfermeras de oncología pediátrica:revisión sistemática y metaanálisis. *National Library of Medicine*. doi: 10.3390/healthcare8030309. PMID: 32872437; PMCID: PMC7551367.

Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017* [Tesis de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales Cybertesis. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/discover>

ANEXOS

Anexo 1: Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de valores
Síndrome de Burnout	Es una respuesta de agotamiento prolongada frente al estrés laboral, un síndrome psicológico que se da por la tensión conflictiva entre el empleado y su labor en su centro de trabajo. Es quemarse en el centro laboral (Maslach, 1997)	El síndrome de Burnout como variable fue medida mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) este instrumento está formado por 22 ítems, con un rango de calificación tipo Likert, así mismo consta de siete respuestas (nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, diariamente). Dimensiones Las dimensiones son: agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20); despersonalización (5,10,11,15,22); realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21).	Agotamiento emocional/ Cansancio emocional	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado (a). Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento frustrado por el trabajo. Creo que estoy trabajando demasiado. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. Me siento cansado(a).	(Bajo 0 a 189), (Medio 19 a 36) (Alto 37 a +)
			Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio. Me parece que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas.	(Bajo 0 a 10), (Medio 11 a 20) (Alto 21 a +)
			Realización personal	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas Trato muy eficazmente los problemas de las personas Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. Me siento muy activo en mi trabajo. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. Me siento valorado después de trabajar en contacto con personas. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	(Bajo 32 a +) (Medio 16 a 31) (Alto 0 a 15)
Satisfacción laboral	Es la manera en la cual se ve influenciado el comportamiento laboral de los trabajadores. El mundo de los sentimientos es importante cuando se piensa en el rendimiento de los colaboradores, la necesidad de relaciones laborales favorables es importantes cuando nos centramos en las horas en las	La satisfacción laboral fue medida por medio de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, el cual consta de 27 ítems, la escala de medición es de tipo Likert con cinco respuestas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente desacuerdo). Dimensiones	Significación de la tarea	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra Me siento útil con la labor que realizo. Me complacen los resultados de mi trabajo. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona Me gusta el trabajo que realizo. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. Me gusta la actividad que realizo.	Muy satisfecho (37 o más) Satisfecho (33 a 36) Promedio (28 a 32) Insatisfecho (24 a 27) Muy insatisfecho (23 o menos)

que se pasa en un determinado trabajo (Palma, 2011).	Significación de la tarea (3,4,7,18,21,22,25,26) Condiciones de trabajo (1,8,12,14,15,17,20,23,27) Reconcomiendo personal y/o social (6,11,13,19 y 24) Beneficios económicos:2,5,9,10 y 16.	Condiciones de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores El ambiente donde trabajo es confortable Me disgusta mi horario. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. El horario de trabajo me resulta incómodo. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	Muy satisfecho 41 o más Satisfecho 35 a 40 Promedio 27 a 34 Insatisfecho 20 a 26 Muy insatisfecho 19 o menos
		Reconocimiento personal y/o social	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato". Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	Muy satisfecho 24 o más Satisfecho 19 a 23 Promedio 18 a 20 Insatisfecho 12 a 17 Muy insatisfecho 11 o menos
		Beneficios económicos	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. Me siento mal con lo que gano. El sueldo que tengo es bastante aceptable. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	Muy satisfecho 20 o más Satisfecho 16 a 19 Promedio 11 a 15 Insatisfecho 08 a 10 Muy insatisfecho 7 o menos

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

APLICACIÓN DEL MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Estás de acuerdo en participar en esta evaluación si () no ()

Edad: _____ Sexo: (M) (F) Estado civil _____ Situación laboral:
Nombrado () contratado () cas () tiempo de trabajo _____

Marque con una (x) la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados, recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

Nunca: 0	Una vez a la semana: 4
Pocas veces al año o menos: 1	Pocas veces a la semana: 5
Una vez al mes o menos: 2	Diariamente: 6
Algunas veces al mes: 3	

Nº		0	1	2	3	4	5	6
1. AE	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado (a).							
3. AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. RP	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5. D	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. RP	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8. AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. RP	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. D	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. RP	Me siento muy activo en mi trabajo.							
13. AE	Me siento frustrado por el trabajo.							
14. AE	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. D	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. RP	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. RP	Me siento valorado después de trabajar en contacto con personas.							
19. RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. AE	Me siento cansado(a).							
21. RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. D	Me parece que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre:.....**Sexo:** Masculino () Femenino () **Área de trabajo:**.....**Cargo que ocupa:**.....**Fecha:**.....

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

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTALMENTE DESACUERDO	TD

N°		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 en el 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.					

Anexo 3: cálculo de tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas (Abad y Servin, 1981; en Grajeda, (2018). se obtuvo una muestra igual a 84.

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$
$$n = \frac{107(1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(107-1)0.05^2 + (1.96)^2 0.5(1-0.5)}$$
$$n = 84$$

Dónde:

N= población de estudio 107

p= eventos favorables 0.5

z= nivel de significancia 1.96

e= margen de error 0.05

Teniendo como resultado: n= 84

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral (spc)

Los datos obtenidos en la muestra de tipificación se analizaron en el programa estadístico del SPSS a fin de someterlo a todos los análisis estadísticos que se empearon. Para efectos de la Confiabilidad, ésta se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento.

La selección de los ítems que se consideraron para determinar el puntaje de inconsistencias, fueron 6 pares de ítems con mayor grado de correlación entre sí y cuyos contenidos similares debieran corresponder puntuaciones similares. La discrepancia distante o extrema puntúa como inconsistencia y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente. Este cálculo esta igualmente programado para calcularse de modo automático en el software respectivo.

Maslach Burnout Inventario Mbi

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de .71 a .90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio (Richarsen y Martinussen, 2004; García, Herrero y León, 2007).

Se conoce la investigación de Iwanicki y Schwab de 1981 (cit. por Gil-Monte y Peiró, 1997), quienes administraron el MBI a una muestra de 469 maestros. Los resultados obtenidos, según cada uno de los factores, son: un alfa .90 para realización personal, α .76 para agotamiento y un .76 en despersonalización. Por otra parte, la investigación de Gold, de 1984, realizada con una muestra de 462 maestros (cit. por Gil-Monte y Peiró, 1997) arroja resultados similares, .88, .74 y .72, respectivamente. En el Perú, una investigación reciente, de García, Herrero y León (2007), obtiene niveles de confiabilidad altos de .81 para realización en el trabajo, 0.88 para agotamiento y 0.79 para despersonalización. En consecuencia, y a nivel internacional, los investigadores afirman que la validez factorial del MBI ha sido probada.

No obstante, se recomienda mantener separadas las puntuaciones de cada subescala, es decir, no combinarlas en una puntuación única, pues no hay evidencia teórica para afirmar o no si cada una de las tres escalas mide un mismo constructo.

En cuanto a la validez factorial de los ítems, se han señalado algunos de ellos con ambigüedad factorial, como los ítems 2, 6, 12, 16 y 20, ya que saturan en más de un factor; sin embargo, en este punto no hay un dato definitivo pues varía según la investigación.

Tabla 1

Prueba de normalidad para Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

	Estadístico	Gl	Sig.
Tarea	.130	84	.001
Trabajo	.066	84	,200*
Reconocimiento	.063	84	,200*
Beneficios	.122	84	.003
SATISFACCION LABORAL	.057	84	,200*
C. Emocional	.130	84	.001
R. Personal	.081	84	,200*
Despersonalización	.130	84	.001
BURNOUT	.065	84	,200*

La tabla 1, se observa los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, al respecto se puede detallar que en la mayoría de las dimensiones como en los puntajes totales, se ajustan a una distribución normal, esto debido a que el nivel de significancia obtiene ($p > .05$). En consecuencia, se utilizarán estadísticos no paramétricos para su análisis es decir Rho de Pearson (r_p) para las correlaciones.

Anexo 5: Autorización de autores



"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°1655 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 7 de enero de 2021

Autor:

- Cristina Maslasch
- Susan E. Jackson

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **RUMAJA CCAHUAS CAROLINA**, con **DNI 48305439** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002550123**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: "**SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN JERONIMO CUSCO 2020**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Maslach burnout inventory (MBI)** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Autorización del autor para el uso de Maslach Burnout Inventory

For use by Carolina Rumaja Ccarhuas only. Received from Mind Garden, Inc. on May 23, 2021
Permission for Carolina Rumaja Ccarhuas to reproduce 50 copies
within three years of May 23, 2021

Maslach Burnout Inventory™

Instruments and Scoring Keys

**English: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,
MBI-GS and MBI-GS (S)**

**Spanish: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,
and MBI-GS**

Christina Maslach
Susan E. Jackson
Michael P. Leiter
Wilmar B. Schaufeli
Richard L. Schwab

Published by Mind Garden, Inc.

info@mindgarden.com
www.mindgarden.com

Important Note to Licensee

If you have purchased a license to reproduce or administer a fixed number of copies of an existing Mind Garden instrument, manual, or workbook, you agree that it is your legal responsibility to compensate the copyright holder of this work — via payment to Mind Garden — for reproduction or administration in any medium. **Reproduction includes all forms of physical or electronic administration including online survey, handheld survey devices, etc.**

The copyright holder has agreed to grant a license to reproduce the specified number of copies of this document or instrument **within one year from the date of purchase.**

You agree that you or a person in your organization will be assigned to track the number of reproductions or administrations and will be responsible for compensating Mind Garden for any reproductions or administrations in excess of the number purchased.

This instrument is covered by U.S. and international copyright laws. Any use of this instrument, in whole or in part, is subject to such laws and is expressly prohibited by the copyright holder. If you would like to request permission to use or reproduce the instrument, in whole or in part, contact Mind Garden, Inc.

CARTA N°1688 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 7 de enero de 2021

Autor:

- **Sonia Palma Carrillo**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **RUMAJA CCAHUAS, CAROLINA**, con **DNI 48305439** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002550123**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: "**SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN JERONIMO, CUSCO 2020**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de satisfacción laboral SP-SPC**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Carolina Rumaja Ccarhuas - DNI 48305439

Institución: Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte

Motivo: Tesis: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal del centro de salud San Jerónimo de Cusco"

Asesor: Dr. Alex Teófilo Grajeada Montalvo

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 84 trabajadores del centro de salud San Jerónimo de Cusco

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como única autora 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 la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento que la calificación, análisis e interpretación de los datos es de su entera responsabilidad.

Mayo 10, 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.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

Anexo 6: Autorización del centro de salud Clas San Jerónimo Cusco

San Jerónimo 21 de diciembre del 2020

N° 16-2020-G CS CLAS SJ-MINSA

PROVEÍDO DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Visto, leído el documento de solicitud de Aceptación para la realización de trabajo de investigación por parte de **Bachiller en Psicología EVELYN FIAMA MONTALVO VALER, y la Bachiller en Psicología CAROLINA RUMAJA CCARHUAS,**

Esta Gerencia otorga el presente **PROVEIDO FAVORABLE**; para la realización de dos cuestionarios sobre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de la IPRESS CLAS San Jerónimo, con fines de investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado.

Atentamente,



Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es un gusto dirigirme a usted; y expresarle nuestro cordial saludo.

El presente documento tiene como objetivo informar sobre las actividades que se realizarán en el centro de salud San Jerónimo – Cusco y obtener su consentimiento para que usted participe de la aplicación de pruebas psicológicas, el cual facilitará la realización de nuestra investigación.

El objetivo de esta investigación pretende determinar el nivel de síndrome de burnout y de satisfacción laboral del personal del centro de salud de San Jerónimo – Cusco.

Cabe aclarar que no habrá ningún beneficio y costo monetario a cambio de su participación ya que el único fin de esta evaluación es la recolección de datos.

Yo, _____ identificado con DNI _____ habiéndome informado y leído la información, acepto la participación en la presente investigación de Carolina Rumaja Ccarhuas y Evelyn Montalvo Valer

Firma