



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA

TESIS

**“SÍNDROME BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD CATALINA HUANCA - LIMA
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR
MARIA SOLEDAD ROMAN PEREZ

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL

TÍTULO DE

LICENCIADA EN ENFERMERIA

DOCENTE ASESOR

TAMARA PANDO ESCURRA

CODIGO ORCID N° 0000-0003-0301-3440

CHINCHA – PERU

2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 31 de Enero del 2022

Mg. AQUIJE CÁRDENAS GIORGIO ALEXANDER
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que el bachiller: Román Pérez María, de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, ha cumplido con presentar su tesis titulada: "SÍNDROME BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD CATALINA HUANCA - LIMA 2021".
que fue:

APROBADA

X

Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dra. Tamara Pando Ezcurra
CODIGO ORCID: 0000-0003-0301-3440

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, María soledad Román Pérez identificado(a) con DNI N°42277464, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral de los Colaboradores Del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021 , declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

20%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 2 de Mayo del 2022



BACHILLER I
DNI: 42277464

DEDICATORIA

Trabajo dedico a mis padres y mis Hermanas por el apoyo incondicional brindaron a mi persona.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos salud y fortaleza de continuar de lograr nuestras metas.

A la directora del Centro de Salud Catalina Huanca por permitir la recolección de datos que hicieron posible este estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021. **Método:** La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional; se consideró como muestra a 52 colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca, el procesamiento de los datos se realizó en el programa estadístico SPSS versión 25, donde se estuvo integrado los análisis descriptivos (tablas y figuras) y el análisis inferencial (Rho Spearman). **Resultado:** Sobre la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, se halló que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral teniendo una correlación negativa considerable (Rho de Spearman = 0.-826). **Conclusión:** Se concluye que la relación es negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, es decir, a mayor desarrollo del síndrome de Burnout en el centro de salud, menor son los niveles de satisfacción laboral.

Palabras clave: Burnout, satisfacción, laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of the collaborators of the Catalina Huanca Health Center - Lima 2021.

Method: The research had a quantitative approach, non-experimental design and correlational scope; 52 collaborators of the Catalina Huanca Health Center were considered as a sample, the data processing was carried out in the SPSS version 25 statistical program, where descriptive analysis (tables and figures) and inferential analysis (Rho Spearman) were integrated. **Results:** On the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction, it was found that the significance value is 0.000 less than 0.05, which is why the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis is accepted; that is, there is a relationship between Burnout syndrome and job satisfaction having a considerable negative correlation (Spearman's Rho = 0.826).

Conclusion: It is concluded that there is a negative relationship between Burnout syndrome and job satisfaction, that is, the greater the development of Burnout syndrome in the health center, the lower the levels of job satisfaction.

Keywords: Burnout, satisfaction, job.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
I. INTRODUCCIÓN	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1. Descripción del Problema	10
2.2. Pregunta de investigación general	12
2.3. Preguntas de investigación específicas	12
2.4. Objetivo General	12
2.5. Objetivos Específicos	12
2.6. Justificación e importancia	12
2.7. Alcances y limitaciones	13
III. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. Antecedentes	14
3.2. Bases teóricas.....	19
3.3. Identificación de las variables	34
IV. METODOLOGÍA	35
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	35
4.2. Diseño de la Investigación	36
4.3. Operacionalización de variables	36
4.4. Hipótesis general y específicas.....	37
4.5. Población – Muestra.....	37
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.....	38
4.7. Recolección de datos	39
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	39
V. RESULTADOS.....	41
5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos	41
5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas	49

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	50
6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis	50
6.2. Comparación resultados con antecedentes	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout	42
Tabla 2.	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.....	42
Tabla 3.	Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional	43
Tabla 4.	Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización.....	44
Tabla 5.	Análisis descriptivo de la dimensión realización personal	44
Tabla 6.	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas	45
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales.....	46
Tabla 8.	Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas	46
Tabla 9.	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales	47
Tabla 10.	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.....	48
Tabla 11.	Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tareas.....	48
Tabla 12.	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral	49
Tabla 13.	Resultados de correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral	50
Tabla 14.	Resultados de correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral	51
Tabla 15.	Resultados de correlación entre despersonalización y satisfacción laboral	52
Tabla 16.	Resultados de correlación entre realización personal y satisfacción laboral	53

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se está viviendo un entorno lleno de cambios y desarrollo que direccionan hacia una vida cada vez más acelerada, donde todos tienen que adaptarse a las necesidades y metas que el contexto así lo demande. Por lo que, una de los problemas laborales que se presenta en este tipo de profesiones es el síndrome de burnout, propio de profesiones que están en contacto diario y directo con personas en condiciones difíciles.

El desempeño laboral se ve afectado directamente por la salud mental de los trabajadores, que a su vez puede verse afectada por las tareas repetitivas que realizan, el cual genera estrés e insatisfacción personal. Estos problemas ocurren con bastante frecuencia, especialmente en instalaciones públicas y centros de salud, donde hay contacto directo con los usuarios, lo que puede afectar la capacidad de las personas para trabajar en la instalación y afectar la calidad y eficacia de la atención.

En el presente trabajo, se investigó con el fin de determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021. Por lo que se desarrolló el presente estudio, que contará con la siguiente estructura:

En el capítulo I, se realiza la introducción y la estructura del contenido de la investigación. En el capítulo II se presenta la descripción de la realidad problemática el planteamiento del problema y objetivos, justificación alcances y limitaciones de la investigación. En el capítulo III, comprende el marco teórico que señala los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente con las bases teóricas y científicas, y la identificación de las variables. En el capítulo IV, comprende el marco metodológico, el cual detalla el tipo y diseño de investigación, se indican la operacionalización de variables, se cita también la hipótesis general y las hipótesis específicas, la población y muestra, el método y las técnicas de investigación, así como la descripción de los instrumentos utilizados y por último el plan de análisis estadístico e interpretación de los datos. En el capítulo V, comprende el análisis e interpretación de los datos, el resultado descriptivo de las variables y dimensiones, así como la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales. En el capítulo VI, comprende las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos que se planteó

en la investigación de tesis. Concluyendo, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de la presente investigación, como también la recolección de datos y los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

El Síndrome de Burnout o síndrome del desgaste profesional es una enfermedad que afecta al ser humano, en especial a personas que atienden o cuidan personas. En este caso la enfermería, que es una profesión que demanda en el cuidado del paciente los centros hospitalarios públicos o privados

Según Organización Mundial de Salud (OMS) el síndrome de Burnout es un trastorno que cada vez incrementa su prevalencia y está afectando la salud mental de los trabajadores del sector salud. Asimismo, la organización resalta que el “recurso humano” es el más importante vital para el adecuado funcionamiento de un sistema de salud. Por lo que estima que el síndrome burnout afecta al 10% de los trabajadores y en sus formas más graves entre el 2% y 5%.

Para Rodríguez (2019) los trastornos de estrés por factores de carga de trabajo, falta de motivación o un ambiente de trabajos tóxicos. Generan prevalencia en los trabajadores del 67% de síntomas nerviosismo en España, irritabilidad 86%, también 84.7% alteración del sueño y dolor de cabeza 68,8 % finalmente 61.5% sensación de agobio.

En América, de acuerdo con la revista “Mundo De Hoy” de México, el síndrome de Burnout presenta una serie de síntomas como estrés crónico por el trabajo. El primer lugar México obtiene 75% superando China con 73% y por último Estados Unidos 59%. 4

En el Perú, según el diario Gestión (2019) se evidencia constante noticias vinculadas estrés laboral producido por una sobrecarga continua y permanente del trabajo que genera ansiedad o depresión también indica un efecto extremo es Burnout o síndrome del trabajador quemado, el cual genera sensación de agotamiento. Avalos sostiene que el estrés laboral no solo impacta en la salud del trabajo sino afecta incluso a la propia empresa generando baja productividad y también ausentismos laborales, abandono del centro de trabajo, descanso médicos y necesidad de reemplazo. Asimismo, en un estudio desarrollado por Sarmiento, (2019) en Lima encontró que grupo más afectados con el síndrome de Burnout son

los médicos 16.3% luego 8.3% enfermeras detalla la afirmación una persona de cada 10 personas padece síndrome de Burnout.

El Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2021) realizó un estudio epidemiológico para “conocer el impacto de la pandemia en la salud mental de la población adulta que vive en la capital. Los resultados revelaron que el 52.2 % de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés moderado a severo causado principalmente por los problemas de salud, económicos o familiares, como consecuencia de la COVID-19” (p.4).

Por otro lado, según la encuesta desarrollada por el diario Gestión (2014) sobre satisfacción laboral se encontró que más de la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo sí, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde trabajan, y el 7% que considera muy valoradas sus propuestas. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es bajo, 40% lo califica de bueno y solo el 8% de excelente.

Otro punto importante de la encuesta, es que se encontró que los trabajadores para alcanzar los objetivos trasado tienen apoyo negativo. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es bajo. En tanto, el 28% lo considera bueno y el 21%, excelente. Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es bajo. Solo el 9% lo considera excelente y el 44% bueno (Gestión, 2014).

La institución donde se realizó la investigación fue en el Centro de Salud Catalina Huanca, ubicada en el distrito El Agustino de Lima – Este, en esta entidad se realizan atención de urgencia área de tópico y consulta externa.

El problema en la entidad antes indicada, es la demanda de pacientes haciendo cola desde muy temprano para ser atendidos contando con área de triaje, consulta externa, medicina general atienden niños, adultos y adultos mayores de diferentes patologías. Asimismo, cuenta con área de COVID-19 destinado personal médico y personal de enfermería exclusivamente para esa área, área de tópico atienden urgencias y procedimiento, y control de niños menores de 5 años y vacunas, obstetricia como planificación familiar y otros procedimientos.

Debido a lo antes indicado las jornadas laborables son extendidas de 12 horas, teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad además clima laboral y la remuneración; por lo que existe una prevalencia de estrés crónico, personales mal humorados, descansos médicos, inasistencia de personal mayoría son mayores. Considerando dicha problemática se planteó las siguientes interrogantes:

2.2. Pregunta de investigación general

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca?
- ¿Cuál es relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

2.5. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.
- Establecer la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.
- Establecer la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación teórica

La presente investigación se realizó con la finalidad de adquirir información veraz a cerca del síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Salud

Catalina Huanca y la influencia que este tiene sobre la satisfacción laboral y de acuerdo con los resultados que se obtengan identificar cómo el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal influyen en la satisfacción laboral.

2.6.2. Justificación práctica

La investigación favorecerá a toda la población, especialmente a aquellas personas interesadas en investigar a cerca de la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral sobre las clínicas privadas del agotamiento y el estrés.

2.6.3. Justificación metodológica

La investigación se realizó cumpliendo los estándares del método científico, de acuerdo con el tipo y diseño de investigación ya determinadas, haciendo el uso de escalas psicológicas (Inventario Burnout de Maslach MBI y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC) válidas y verídicas, las cuales nos permiten recolectar datos de las variables.

2.7. Alcances y limitaciones

La investigación se realizó en el Centro de Salud Catalina Huanca; ubicado en Calle Teresa Gonzales de Fanning 180 del distrito El Agustino – Lima-Perú. Entre los meses de octubre y diciembre del año 2021.

Las limitaciones principales que surgieron en la investigación fueron dos: En primer lugar, la falta de colaboración de entidades de salud para brindar las facilidades para desarrollar el estudio. En segundo lugar, la falta de empatía y seriedad de las enfermeras para responder los instrumentos de investigación.

III MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes

En el contexto internacional se encontró la investigación de García (2021) titulada: “Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico less Guaranda”, en Ecuador, con la finalidad de identificar la incidencia de la primera variable en estudio sobre la segunda en los trabajadores del hospital en mención. La metodología fue descriptivo, correlacional y cuantitativo de método deductivo y tipo no experimental. La muestra fue 117 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que hay coeficiente de correlación de Pearson de -0.814 entre agotamiento emocional y satisfacción laboral. Asimismo, entre logro personal y satisfacción laboral hay una correlación de Pearson de -0.471 y por último, entre la despersonalización y satisfacción laboral hay correlación de Pearson de -0.553. Se concluyó que el síndrome de burnout afecta significativamente la satisfacción laboral del personal hospitalario en las instalaciones en Guaranda..

Cubero y Wray (2020) realizó una investigación denominada: “Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Departamento de Hemato-Oncología, Hospital Nacional de Niños”, en Costa Rica, tuvo como objetivo identificar cuáles son los peligros de padecer burnout, así como esta se vincula con la satisfacción de los profesionales. La metodología fue tipo correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 30 enfermeros. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Inventory para burnout y el S10/12 para medir satisfacción laboral. Los resultados determinaron que hay una correlación significativa inversa ($r=-.57$, $p<0.05$) entre agotamiento emocional y la satisfacción laboral en su dimensión ambiente físico, es decir que a mayor agotamiento emocional, menor satisfacción con relación al ambiente físico. Asimismo, una correlación significativa inversa ($r=-.38$, $p<0.05$) entre despersonalización y la satisfacción en su dimensión supervisión, es decir que a mayor despersonalización, menor satisfacción en relación a la supervisión. Por último, se presenta una correlación significativa positiva ($r=.39$, $p<0.05$), entre la realización personal y la satisfacción en su dimensión supervisión, es decir que a mayor realización personal, mayor será la satisfacción con relación a la supervisión. Se concluyó, que mostraron

un nivel de alto riesgo en la dimensión de agotamiento emocional. Además, en promedio los participantes mostraron indiferencia con relación a las dimensiones de la satisfacción laboral.

Fontova et al. (2019) en su investigación titulada: "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias", en España, con la finalidad de estudiar cuanto es la satisfacción de los prestadores de servicios, que realizan sus actividades en la zona de urgencias, así mismo, identificar el desgaste que puedan presentar. La metodología fue descriptiva con enfoque cuantitativo. La muestra fue 65 profesionales de salud, se utilizó como instrumento un cuestionario, se aplicó la escala de Maslach Burnout Inventory. Los resultados determinaron que el agotamiento emocional se vincula de manera no favorable con la satisfacción laboral, el cual se entiende que, el incremento en la satisfacción laboral, menora el agotamiento emocional ($p=-0,301$; $p=0,021$); la realización personal se vincula eficientemente con la satisfacción laboral ($p=0,369$; $p=0,004$), y la despersonalización se relacionó de forma negativa con la satisfacción ($p=-0,400$; $p=0,002$) todo ello con la prueba de Spearman. Se concluyó, que hay una asociación entre las dimensiones de burnout y la satisfacción laboral.

Leonardo y Chocó (2018) desarrollaron una investigación titulada: "Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt", en Guatemala, la finalidad del estudio fue analizar como la calidad de vida laboral del personal de enfermería se ve afectada por el Síndrome Burnout. La metodología fue transversal analítico. La muestra fue 55 enfermeros, y se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services Survey y el ProQOL. Los resultados determinaron una asociación significativa entre satisfacción laboral y realización personal (Tau = .36; $p = .014$), agotamiento emocional y satisfacción laboral (Tau = .18; $p = .227$) y despersonalización y satisfacción laboral (Tau = .18; $p = .281$). Se concluyó, que la satisfacción laboral posee una relación débil con las dimensiones de Burnout.

Vásquez et al. (2018) desarrollaron una investigación titulada: "Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud", en Chile, tuvo como objetivo identificar como la satisfacción del trabajo se ve influido por el burnout en los ambientes del Hospital Martí. La metodología fue cuantitativa, de corte transversal,

correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue 166 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Inventory para burnout y el S20/23 para medir satisfacción laboral. Los resultados determinaron que el 65.0% presentó un nivel bajo en agotamiento emocional, el 19.7% medio y el 15.3% alto. El 48.8% presentó un nivel bajo en despersonalización, el 25.9% alto y el 25.3 medio. El 36.7% presentó un nivel medio en realización personal, el 34.2% alto y el 29.1% bajo. En satisfacción laboral el 37.5% del personal está bastante satisfecho, el 25% algo satisfecho, 15.1% muy satisfecho, el 9.2% indiferentes, el 8.6% algo insatisfecho, el 3.9% bastante insatisfecho y solo el 0.7% muy insatisfecho. Se concluyó, que, cuando se incrementa la satisfacción de los colaboradores, se disminuye el síndrome de burnout.

En el contexto nacional se encontró la investigación de Carlos (2020) titulada: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque”, tuvo como objetivo analizar como el Síndrome de Burnout tiene incidencia sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de enfermería. La metodología fue de enfoque cuantitativo y transversal. La muestra fue 50 voluntarios. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), y la escala general de satisfacción. Los resultado , evidenció una incidencia de relación media y de forma inversa entre el síndrome de burnout y satisfacción del profesional de enfermería; valor de 0.397, y significancia de 0.001. El 68% tuvo un nivel medio de síndrome de burnou, el 16% un nivel bajo y medio. Además, se determinó un nivel alto en realización personal y bajo en despersonalización y agotamiento emocional. El 66% tuvo un grado bastante satisfecho en satisfacción laboral, el 26% algo satisfecho, el 6% muy satisfecho y solo el 2% indiferente. Se concluyó, que existe una relacion media entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral. Los enfermeros presentan un nivel medio del síndrome de burnout y se encuentran bastante satisfechos.

Marcos (2020) desarrolló una investigación titulada: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019”, el propósito fue identificar como el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción del personal de enfermería. La metodología fue tipo aplicado y no experimental, de nivel correlacional. La muestra fue 50 voluntarios. Se aplicó dos cuestionarios. El

resultado fue que el Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa e indirecta con la satisfacción de los enfermeros, $Rho = -0,366$ con significancia de $0,009 < 0,05$. Se encontró que 39 de los profesionales tiene una satisfacción laboral aceptable y solo 11 satisfecho, en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con relación a la satisfacción laboral. Se concluyó, en el personal de enfermería hubo una alta presencia del Síndrome de Burnout por lo que, los mismo no se encuentran satisfechos en las actividades que realizan.

Sarmiento (2020) desarrolló una investigación titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, la finalidad fue estudiar si la satisfacción del personal que trabaja en emergencia se ve influida por síndrome de burnout. La metodología fue descriptivo correlacional analítico, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 110 colaboradores. Se utilizó el Inventario de Maslach y la encuesta de Satisfacción Laboral del Ministerio de Salud. Los resultados indicaron que 8 personales con síndrome de burnout se encontraron insatisfecho con la satisfacción laboral, 2 indiferente y solo 1 satisfecho. Al analizar las dimensiones se presentó un alto agotamiento emocional que se encontraban insatisfechos con la satisfacción laboral, los que presentaron alta despersonalización fueron indiferentes y baja realización personal también fueron indiferentes. Se concluyó, que hay incidencia del síndrome de Burnout sobre la Satisfacción de los colaboradores del servicio de emergencia.

Taype y Pérez (2018) desarrollaron una investigación titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional docente clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo-2017”, con el propósito de analizar la satisfacción laboral en relación con el síndrome de burnout. La metodología fue correlacional y descriptivo, con enfoque cuantitativo, cuya muestra fueron 92 profesionales de enfermería. Se utilizó dos instrumentos: el Inventario “Burnout” de Maslach, y la escala SL-SPC. Los resultados determinaron que con relacional al Síndrome de Burnout el 38% presentó regular satisfacción laboral, el 34.8% parcial insatisfacción, el 10.9% alta satisfacción, 10.9% parcial satisfacción y solo el 5.4% alta satisfacción. Se presentó un nivel alto de agotamiento emocional, en despersonalización y en la realización personal con un nivel parcial de insatisfacción

en cada dimensión. Se concluyó, que satisfacción laboral de las enfermeras Hospital Daniel Alcides Carrión se ve influido por el síndrome de burnout.

Casós y Chávez (2020) desarrollaron una investigación titulada: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de salud de anestesiología y centro quirúrgico del Hospital Belén - Trujillo, 2020”, con la estudiar la satisfacción laboral del personal anestesiólogo y quirúrgico y como se relaciona con el síndrome de burnout. La metodología fue tipo básica, transversal y correlacional. La muestra fue 56 trabajadores. Se aplicó el cuestionario de Maslach y la escala de satisfacción. Los resultados determinaron que no existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral (X^2 de 4.84 y $p=0.3038$), resultando un nivel intermedio de agotamiento emocional y un personal satisfecho. Si existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral (X^2 de 10.30 y $p=0.0357$), hay menor presencia de despersonalización y mayor satisfacción laboral. No existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral (X^2 de 0.19 y $p=0.9100$), determinando un nivel intermedio con personal satisfecho. Se concluyó, que no hay incidencia del síndrome de burnout hacia la satisfacción labora de los colaboradores.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Síndrome de Burnout (SB)

3.2.2.1 Concepto

El Síndrome de Burnout (SB) se define como la percepción de la decepción y fracaso, un desgaste causado por el exceso de trabajo y problemas psicosociales. Comienza con un estrés emocional que lleva al agotamiento del empleado, quien luego muestra comportamientos distantes y escepticismo hacia sus pacientes (Castañeda y Tineo, 2017).

El SB ocurre como una respuesta sostenida a estresores crónicos de índole emocional e interpersonal (Grau-Alberola et al., 2010). Su progreso se da tras la experiencia subjetiva y el estrés crónico en el trabajo (Ferraz y Grau-Alberola, 2019).

El síndrome de Burnout, también conocido como trabajador abrumado, es un tipo de estrés laboral diagnosticado crónicamente, que se caracteriza por el agotamiento físico y mental de las personas con este síndrome, que incluye la falta de motivación por el trabajo que se realiza y otras tensiones laborales físicas y emocionales. El burnout ha sido reconocido como un problema y está apareciendo cada vez con mayor frecuencia entre los profesionales médicos, afectando su calidad en el trabajo, calidad y seguridad en el cuidado de los enfermos que están internados. Este síndrome, es una condición seria relativamente reciente (por primera vez fue en la década de 1970) relacionada con el estrés laboral. Es un trastorno emocional relacionado con el trabajo con implicancias corporales y mentales. Inclusive, es considerado como uno de los causantes de las renuncias en los centros de trabajos.

Las consecuencias en la salud tienen efectos a nivel organizacional, afectando las tasas de absentismo, bajas y asistencia por enfermedad, o el hecho de que el trabajador no goza de una salud óptima. Algunas investigaciones sugieren incluir el presentismo como una medida a considerar en las intervenciones de salud preventiva, ya que se asocia a graves consecuencias para la salud de los trabajadores (abuso de sustancias y problemas psiquiátricos) y organización (baja productividad y absentismo) (Pohling et al., 2016).

3.2.1.2 El proceso del SB

Según Gil-Monte (2005) el proceso del SB es el fruto de una acción recíproca entre el entorno de trabajo y las características individuales. El ambiente de trabajo será el activador principal de los síntomas y su progresión, ya que existen un sinnúmero de elementos que causan el estrés, e influyen de forma distinta en la intensidad y frecuencia con la que estos síntomas se desarrollan. Las determinadas variables personales, como por ejemplo las sociodemográficas y las de personalidad, también juegan un papel importante, por lo que, pueden incidir en la intensidad con la que el personal percibe dichos síntomas, así como las consecuencias.

Asimismo, GilMonte (2005) indica que una de las razones más comunes de culpabilidad en los empleados es la existencia de pensamientos dañinos sobre el cliente o el destinatario del servicio. Además, ese sentir está ligado a una relación fría y deshumanizante con ellos, convirtiendo al trabajador en una persona indeseable.

Además, el autor indica que estos pensamientos combinados con el agotamiento mental y la falta de entusiasmo por el trabajo pueden conllevar a la baja autoestima, inclusive, a la depresión.

En repetidas ocasiones los pensamientos negativos están motivados por sus jefes o superiores de los trabajadores. Aunque, con frecuencia, los problemas organizativos no son responsabilidad de los trabajadores, los supervisores suelen culpar a los trabajadores. En tal sentido, cuando los trabajadores tienen problemas emocionales derivados del estrés laboral, la respuesta del superior es que el problema es de una sola persona y debe ser resuelta por el propio trabajador. Esto crea la impresión de que todos los males de los trabajadores son provocados por ellos mismos y no por el entorno laboral (Ferraz y Grau-Alberola, 2019).

Esta culpa a menudo lleva a los trabajadores a involucrarse más en el cumplimiento de sus funciones, ya que aquellos que se sienten culpables tienden a estar más comprometidos en el trabajo que otros (Flynn y Schaumberg, 2012). Si un trabajador tiende a sentirse culpable, estará más involucrado en su trabajo para evitar y corregir resultados negativos, como enojar a los clientes, no cumplir con los plazos o generar trabajos de calidad. Dado que las personas que tienden a sentirse culpables son muy renuentes a decepcionar a otros, es posible que estén más motivadas para poner un esfuerzo considerable en el trabajo con el objetivo de completar la tarea asignada, pero, esto no es considerado como una estrategia favorable.

Gil-Monte (2005) plantea dos perfiles de trabajadores para el desarrollo del SB:

En el Perfil 1, los trabajadores encuentran útiles las estrategias de distanciamiento para lidiar con la pérdida de entusiasmo en el trabajo y el agotamiento mental. Estas estrategias suelen ser comportamientos groseros y sarcásticos hacia los destinatarios del servicio o los clientes, lo que conduce a una menor calidad del servicio prestado y genera quejas por parte de los clientes. Sin embargo, estos trabajadores se sienten cómodos con esta situación, ya que pueden permanecer en el lugar de trabajo durante muchos años sin consecuencias graves para su salud.

En el Perfil 2, se encuentran los trabajadores que no les resulto favorable resolver su problema mediante esas estrategias de afrontamiento. Estos trabajadores

tienden a sentirse incómodos o querer compartir la culpa por el trato que dan a los clientes de la empresa, porque la culpa tiene un fuerte factor interpersonal. Por lo que, en estas situaciones, los trabajadores sienten que están incumpliendo los estándares morales y éticos, lo que lleva a consecuencias no favorables como el no poder trabajar o presentar una baja por enfermedad. Por tanto, las consecuencias de la culpa, pueden ser la presencia de ansiedad, alguna presencia de desorden mental o depresión.

3.2.1.3 Causas del SB

En cuanto a las causas que se asocian a la aparición de este síndrome, los estudios sugieren que los patrones de burnout explican implícitamente esta relación causal durante la investigación del agotamiento. Algunos factores tales como las situaciones y personales, hacen que los trabajadores experimenten el agotamiento, una vez que se manifiesta, producen ciertos resultados, tanto situacionales como personales (Maslach y Leiter, 2016).

Maslach indica la existencia de factores de riesgo organizacional relacionados que pueden contribuir a la aparición de este síndrome. Esto se ha agrupado en seis áreas clave: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valor (Maslach y Leiter, 2016).

Descrito a continuación.

- La sobrecarga de trabajo genera el agotamiento cuando se debilita la capacidad de los trabajadores para cumplir con las funciones de su trabajo. Al darse esta sobrecarga como una condición crónica del trabajo, existen escasos momentos para relajarse, sobreponerse y recobrar el equilibrio. Por otro lado, si la carga de trabajo es sostenible y manejable, traerá consigo el uso y mejora de las competencias existentes, así como la eficiencia en nuevas áreas de actividad profesional.
- Se encontró un vínculo entre el descontrol y agotamiento. Por otro lado, si los trabajadores cuentan con la capacidad de influir en las decisiones que afectan su trabajo, ejercen independencia profesional y tienen acceso a los recursos

necesarios para realizar su trabajo de manera eficaz, es más probable que se sientan involucrados en su trabajo.

- La zona de recompensa es referida al poder del refuerzo para formar el comportamiento. Cuando se da el reconocimiento y la recompensa inadecuada, ya sean financieros, institucionales o sociales, aumentan el riesgo de agotamiento de las personas, ya que devalúan tanto los puestos de trabajo como los trabajadores, y se asocia con sentimientos de ineficiencia. Por el contrario, la coherencia en las recompensas entre las personas y el trabajo significa que existen recompensas materiales y oportunidades para la satisfacción intrínseca.
- Los espacios comunitarios tratan sobre las relaciones que son consecuentes donde los trabajadores tienen con otros empleados del trabajo. En el momento que vinculaciones afectivas se caracterizan por la escasa confianza o apoyo, e incluso si hay la presencia de conflictos no resueltos, se aumenta el riesgo de agotamiento. Por otro lado, cuando estas relaciones funcionan bien y existe apoyo social, es más probable que los empleados tengan formas efectivas de resolver desacuerdos y se sientan comprometidos con su trabajo.
- La equidad es la medida en que las decisiones en el lugar de trabajo se consideran justas e iguales. De esta manera, las personas emplean la calidad de los procedimientos y sus opiniones en el proceso de toma de decisiones como una pista sobre su lugar en la comunidad. El escepticismo, la ira y la hostilidad pueden surgir cuando las personas sienten que no las tratan con el debido respeto.
- Por último, el dominio de valores incluye la fuerza cognitivo-emocional de las metas y expectativas laborales. Los valores son los ideales y motivos que inicialmente atraen a las personas a su trabajo y, por tanto, el vínculo motivador entre un trabajador y su lugar de trabajo, que va más allá del intercambio real, utilizando el tiempo por dinero o prestigio. Cuando existe un conflicto de valores en el lugar de trabajo y, por lo tanto, una brecha entre los valores personales y organizacionales, los empleados se verán obligados a hacer un compromiso

entre el trabajo que desean realizar y el trabajo que tienen que realizar, y esto puede conducir a un aumento agotamiento

Ciertas peculiaridades personales de cada trabajador favorecen la aparición del burnout. Se han investigado muchos rasgos de personalidad en un esfuerzo por descubrir qué tipos de personas pueden estar en mayor riesgo al padecer el burnout. Como resultado, las personas con bajos niveles de resistencia (participación en las actividades diarias, sensación de control sobre los eventos y apertura al cambio) tienen puntuaciones más altas de agotamiento (Maslach et al., 2001).

Del mismo modo, el agotamiento es mayor en aquellos con un locus de control externo, atribuyendo eventos y logros a otros o aleatoriamente, en lugar de un locus de control interno, debido a la competencia y sus esfuerzos. Esto también se ha relacionado con una baja autoestima, por ejemplo, se ha argumentado que la baja autoestima y los estilos de afrontamiento evasivos generalmente caracterizan a un individuo como susceptible al estrés (Maslach et al., 2001).

La investigación sobre aspectos de la personalidad ha demostrado que el agotamiento está relacionado con una tendencia al neuroticismo; que incluía características de ansiedad, depresión, hostilidad, vulnerabilidad y autopercepción. Esto hace que estas personas sean emocionalmente inestables y vulnerables a la angustia. Asimismo, se asocia con personas con comportamientos de Tipo "A", que trabajan bajo presión, son hostiles y tienen una necesidad excesiva de control (Maslach et al., 2001).

Las características demográficas, como la edad, también están asociadas con el agotamiento; porque en las personas más jóvenes los niveles de burnout son más altos que en los mayores de 30 o 40 años. El sexo es otra variable demográfica y un fuerte predictor del agotamiento, ya que diversas investigaciones han demostrado que el agotamiento es más común en mujeres que en hombres (Bressi et al., 2008). Estos hallazgos pueden estar relacionados con estereotipos sobre los roles de género, por ejemplo, los agentes de policía tienden a ser hombres, las enfermeras tienen más probabilidades de ser mujeres (Maslach et al., 2001).

También existen características del lugar de trabajo que pueden conducir a la ocurrencia de este fenómeno, como una alta demanda cuantitativa de trabajo, tales

como: demasiado trabajo en relación al tiempo disponible, conflictos de roles y ambigüedad al desempeñarlo. Otros son los requisitos cualitativos: como la severidad del cliente, la falta de recursos humanos y la falta de apoyo del supervisor o la gerencia, así como la falta de respuesta. Asimismo, también se enfatiza la existencia de algunas características laborales que lo causan, como los profesionales de la salud que a diario lidian circunstancias estresantes, asimismo están en constante contacto con enfermos crónicos o terminales que se enfrentan diariamente con la congoja y la muerte (Maslach et al., 2001).

Asimismo, las expectativas de las personas sobre su trabajo son diferentes. En ciertos casos, las expectativas son muy altas, tanto en cuestiones de la naturaleza del trabajo, es decir, interesante, desafiante, divertido y la posibilidad de éxito, por ejemplo, atención al paciente, promoción. Si tales expectativas se consideran poco realistas, se consideran un factor de riesgo de agotamiento. Es de suponer que las altas expectativas llevan a las personas a trabajar y exagerar, lo que lleva al agotamiento y, en última instancia, al cinismo cuando los esfuerzos arduos no logran los resultados deseados (Maslach et al., 2001).

3.2.1.4 Manifestaciones del SB

El síndrome de Burnout es una condición resultante de la exposición crónica al estrés laboral que puede manifestarse de diferentes formas, como lo siguiente (Manso, 2006):

- Manifestaciones cognitivas y emocionales: Los individuos con síndrome de Burnout a menudo perciben sentimientos de vacío, impotencia y fracaso, así como sentimientos de agotamiento, nivel bajo de autoestima y pocos sentimientos de realización personal. También suelen mostrar inquietud, ansiedad, dificultad para concentrarse, poca tolerancia a la frustración y pueden mostrar un comportamiento paranoico y / o agresivo hacia el paciente, la familia, los compañeros de trabajo e incluso sus propias familias. No es raro ver la distancia emocional en las personas con este síndrome como una forma de autoprotección, también tienden a mostrar una actitud deprimida y cínica hacia los pacientes, se vuelven impacientes e irritables, y también puede presentarse depresión (Manso, 2006).

- Manifestaciones conductuales: Las personas con este síndrome tienden a tener hábitos adictivos como el uso de tabaco, alcohol y otras drogas, y también exhiben comportamientos de evitación, como estrategias para evitar enfrentar situaciones. La incomodidad conduce al absentismo laboral. La ocurrencia de conductas violentas no es infrecuente (Manso, 2006).
- Manifestaciones corporales: A nivel físico, son frecuentes los dolores de cabeza frecuentes, insomnio, dolores osteomusculares, alteraciones gástricas y cardiovasculares, en especial la taquicardia e hipertensión arterial.
- Manifestaciones laborales: En muchas ocasiones las personas con síndrome de burnout tienen baja productividad; además de la disminución en la calidad del servicio brindado a las personas que trabajan con ellos, para los trabajadores de la salud, esta disminución también se observó en la calidad del servicio brindado a los pacientes. También podemos notar la aparición de conflictos personales en el trabajo e incluso en la familia, en ocasiones como consecuencia de una mala comunicación (Manso, 2006).

3.2.1.5 Relación entre el Modelo de Sistemas de Neuman y el Modelo Multidimensional de Maslach

Algunos investigadores se encargan de defender un concepto más amplio de variables planteados por Neuman; se sabe de antemano que el proceso de burnout es de naturaleza psicológica y espiritual, y se ha desarrollado como un ejemplo de respuesta central (Günüşen et al., 2009).

El modelo de Neuman se centra en los individuos o las comunidades y sus respuestas a los factores estresantes. Demostró que los enfermeros(as) pueden prever la respuesta al estrés, aplicando la prevención primaria, incluida la ayuda para adaptarse a la respuesta al estrés, y la prevención secundaria y terciaria (Günüşen et al., 2009). Menciona que, al ser un modelo muy educativo, es posible conceptualizar el rol de la enfermera para ayudar a los clientes a lidiar con los factores estresantes, lo que lo convierte en un modelo muy convincente para ser utilizado en diversos estudios (Cubero y Wray Mc, 2020).

Para estos investigadores, el atractivo del modelo y su asociación con el burnout se debe a las líneas flexibles de defensa que presenta, o las defensas normales, que permiten al organismo adecuar su respuesta a cada estrés que se presenta y esta respuesta dependerá del entorno en el que se encuentre (Cubero y Wray Mc, 2020).

El proceso de burnout, desarrollado extensamente por Maslach, muestra que en el lugar de trabajo hay un aumento de los estresores, convirtiéndolo en una respuesta crónica de los mismos, generando burnout en los empleados, un cinismo que lleva a la salida del trabajo, sentimientos de ineficiencia y fracaso para lograr metas (Günüşen et al., 2009). Por lo tanto, sin ninguna intervención, las personas con burnout tendrán resultados de desempeño deficientes y deterioro de la salud (Cubero y Wray Mc, 2020).

Por una parte, aborda seis áreas específicas donde existe un aumento de los estresores laborales, los cuales pueden ocasionar burnout, carga de trabajo, descontrol, baja motivación, problemas en el lugar donde vive, falta de equidad y valores conflictivos (Maslach y Leiter, 2016).

Mientras que Neuman divisa a las personas como seres holísticos en continua interrelación con su entorno. Los factores estresantes que existen en el medio ambiente tienen la capacidad de inducir una respuesta al estrés que se conocen como intrusiones de la línea de defensa normal, si no cuentan con la ayuda de una línea de defensa flexible. Luego, de darse la respuesta al estrés, la línea de resistencia de la persona se activa para ayudarla a afrontar y evitar la respuesta central (Günüşen et al., 2009).

Así, al examinar el proceso de agotamiento entre enfermeras en el contexto del modelo de Neuman, se encuentran factores estresantes crónicos en el lugar de trabajo, alta carga de trabajo y poco control, entre otros; así como en el entorno, es posible que el estrés laboral se filtre en las defensas normales si una defensa flexible no las amortigua. Una vez que surge el estrés laboral, las enfermeras intentan controlar el estrés continuando usando sus líneas de resistencia. Si tiene éxito, no se produce el agotamiento de la reacción primaria. No obstante, si la línea de resistencia es débil y/o los factores estresantes son muy fuertes, eventualmente ocurrirá

agotamiento. Aunque se lo conoce como el proceso de agotamiento, el agotamiento en sí mismo es en realidad la respuesta de un proceso (Günüşen et al., 2009).

Maslach precisó el apoyo social como un medio para el entorno laboral, sugiriendo que el apoyo social modera la relación entre los factores estresantes del lugar de trabajo y el agotamiento, al reducir la potenciación de la fatiga de los estresores individuales y proporcionar un efecto amortiguador. Esta formación de concepto está relacionada con la variable sociocultural de Neuman, que se encuentra en una línea de defensa flexible, capaz de contener o bloquear los estresores ambientales. Así, el apoyo social puede aliviar los factores estresantes en el lugar de trabajo y prevenir la invasión de las defensas normales (Cubero y Wray Mc, 2020).

Los investigadores encontraron que el apoyo social, especialmente el apoyo de los supervisores y compañeros, se encontraba relacionado significativamente con una disminución en las experiencias de agotamiento. El apoyo social recibido en el lugar de trabajo puede hacer que el individuo vuelva a comprender el factor estresante al influir en la percepción del factor estresante en el lugar de trabajo (Günüşen et al., 2009).

Así, la relación de burnout planteado conceptualmente por Maslach encaja bien con el modelo de Neuman, debido a su base en la teoría de sistemas, que define la relación estrés clásica tensión y tensión. En otras palabras, el aumento de carga de trabajo y otros factores organizacionales son factores estresantes intra, inter y extra personales en el entorno (Cubero y Wray Mc, 2020). Estos factores de estrés pueden inducir estrés relacionado con el trabajo, infringiendo las líneas de defensa normales, si no se amortiguan con relaciones de apoyo, las defensas flexibles (Günüşen et al., 2009).

Una vez que se da el estrés laboral, las personas tratan de lidiar con su línea de resistencia y, si son fuertes, el agotamiento no sucederá. No obstante, si la línea de resistencia es débil o el estrés laboral es muy fuerte, ocurrirán condiciones de agotamiento como agotamiento emocional, depresión personal y sentido reducido de autorrealización (Cubero y Wray Mc, 2020).

Desde este punto de vista, para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán las tres dimensiones del Modelo Multidimensional de Maslach:

Agotamiento, sentimientos de cinismo y sentimientos de ineficacia (Maslach y Leiter, 2016).

3.2.1.6 Dimensiones del SB

Según el modelo de Modelo Burnout engagement en Enfermeros de Alves (2016) las dimensiones de SB son las siguientes:

Agotamiento emocional: es la primera manifestación del síndrome de Burnout, sin embargo, el burnout está muy relacionado con este síndrome, a pesar de que algunos investigadores argumentan que no se deben tener en cuenta otros aspectos, argumentando que son innecesarios. Al mismo tiempo, el agotamiento conduce a un retraimiento emocional del trabajo, en respuesta a una sobrecarga cuantitativa o cualitativa del trabajo. En el caso de las organizaciones dedicadas a brindar servicios, las necesidades emocionales que surgen durante las operaciones pueden agotar al personal del proveedor de servicios, ya que deben participar para satisfacer las necesidades del cliente. Asimismo, se ha sugerido que la falta de crecimiento personal se relaciona con la eficacia, y se asocia con otros aspectos del síndrome, tendiendo en ocasiones a depender de la fatiga y la debilidad, de forma individual o colectiva. Por esta razón, cuando existe una situación laboral que implica exigencias abrumadoras y continuas, que llevan al desgaste y al desgaste personal, es más probable que los trabajadores se sientan incompetentes (Alves, 2016).

Despersonalización: es la acción tomada por una persona como forma de autodefensa para protegerse del mundo que la rodea debido a su fuerza física limitada, lo que hace que los proveedores de servicios consideren a la persona como un número o un objeto en lugar de una persona con derechos, lo que da a los proveedores una visión negativa e insensible de los demás y de su trabajo (Alves, 2016).

Realización personal: el bajo rendimiento representa fatiga subjetiva e indica sentimientos de insuficiencia, falta de logro y productividad en el trabajo. La autoeficacia se ve agravada por la falta de recursos laborales, también, por la falta de apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional (Alves, 2016).

3.2.2 Satisfacción laboral

3.2.2.1 Concepto

La satisfacción laboral es un estado emocional favorable o placentero de percepción subjetivo de la experiencia laboral de un sujeto, que se refiere como las personas al evaluar su entorno puedan realizar su trabajo, reflejando subjetivamente su vivencia de los factores existentes en su centro laboral. Es el principio de integración positiva con el entorno y lo que le llevará al mismo nivel de satisfacción laboral (Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Por su parte, Marín y Placencia (2017) mostraron que la satisfacción laboral hace referencia a un estado emotivo con característica positiva, que se da por esa subjetividad que los individuos tienen de su propia experiencia laboral, lo cual se da por la expectativa de que tendrán un empleado desempeñando sus funciones. papel. En el trabajo y en el trabajo que ya está haciendo. Por su parte, Chiang y Rivas (2018) informaron que la satisfacción laboral se define como la orientación positiva y efectiva de una parte de los empleados hacia su trabajo. Entonces es considerado como el conjunto de sentimientos y emociones que sienten los trabajadores sobre su trabajo, que pueden ser desfavorables o favorables. Hay que añadir que la satisfacción laboral crece, a medida que la satisfacción aumenta o disminuye según la tendencia general de las razones del éxito.

Entonces se entiende que la satisfacción laboral es un producto transformador de la calidad de vida en el lugar de trabajo y el entorno de la organización; Esto aparece en la definición de satisfacción laboral como un denominador común en la relación entre el entorno organizacional y su asociación con sus empleados. En el trabajo, este es un aspecto importante como guía para la satisfacción (Paz & García, 2017).

3.2.2.2 Factores de la satisfacción laboral

Los factores de satisfacción laboral parten de la cooperación de compañeros, condiciones laborales favorables, recompensas justas y estimulación intelectual en el trabajo; Además de otros factores que nada tienen que ver con el entorno laboral, ya sean las relaciones familiares, las relaciones sociales, el ejercicio de situaciones recreativas, el tiempo libre, las condiciones sociales y económicas, el afecto por la estabilidad, la edad, la salud, así como la compatibilidad funcional y personal. Otra

forma de medir la satisfacción es utilizar siete factores, como la relación con el supervisor, el desempeño en el campo, el desarrollo personal, las relaciones sociales, los libros de gestión de políticas, las preferencias ocupacionales y aquella condición corporal en la que se encuentra (Uribe, 2016).

Según Bordas (2016) la satisfacción laboral generalmente se incluye como un aspecto del clima laboral, así mismo, se conceptualiza como la evaluación personal y la actitud de una persona hacia la experiencia organizacional. Además, la satisfacción está asociada con el cambio de horarios como del área de trabajo, el absentismo y la intensidad de ser productivo en sus actividades. Por otro lado, Medina (2018) asegura que los factores que influyen en la satisfacción laboral son las tareas específicas y completas del puesto, la disposición de los empleados para desarrollar las funciones laborales. Retroalimentación completa sobre el desempeño laboral, la capacidad y la independencia laboral.

Según Montero et al. (2015) hay una variedad de factores que pueden satisfacer a un individuo en su centro de trabajo se obtiene con el nivel de vinculación con el jefe, apoyo entre compañeros, compensación, incentivos y conocimiento de la tarea. Cabe señalar que existen otro tipo de aspectos a considerar, que pueden modular la felicidad, como el trabajo con subordinados responsables, la antigüedad laboral y el sexo de los colaboradores.

La satisfacción laboral es un principal factor en las diversas organizaciones, ya que este factor genera su éxito. Se ha demostrado que la productividad, la fidelidad de los empleados a la compañía, la rotación de servicio o el nivel de absentismo son variables derivadas en gran medida de la satisfacción del trabajador. Por otro lado, esta satisfacción ha sido identificada como un factor no causal directamente relacionado con el desempeño. En el modelo de satisfacción-desempeño-recompensa, las recompensas intrínsecas, extrínsecas y reconocidas se integran equitativamente, lo que en última instancia conduce a la satisfacción. Los factores relacionados con la satisfacción laboral de un individuo provienen de la carga de trabajo, la cantidad de horas trabajadas, el salario estable, el trabajo conformado por equipos, niveles de estrés, las relaciones interpersonales, la seguridad laboral, los programas profesionales, las condiciones laborales, los programas de incentivos, la

mejora de los esfuerzos y las habilidades, y la mejora de la independencia (Sánchez y García, 2017).

También, hay otros factores que repercuten en la satisfacción laboral, incluida la autonomía laboral, la retroalimentación laboral, las oportunidades de aprendizaje o formación profesional, los deberes y responsabilidades específicos del trabajo. Este último factor se puede dividir en dos categorías: motivación intrínseca, que se define como la pasión por realizar un trabajo productivo, y motivación extrínseca, basada en la recompensa o el reconocimiento. Asimismo, dicha satisfacción depende en gran medida del entorno laboral, la seguridad, amistades del trabajo, la remuneración, el sentido de autosatisfacción y la aceptación de los desafíos. Además, existen otros factores que no están relacionados con el entorno laboral pero que afectan la satisfacción, como la edad, la estabilidad emocional, la salud, la familia y las condiciones económicas en el momento en la que uno se encuentra laborando (Medina, 2018).

En el campo médico, la satisfacción de los profesionales médicos es un factor importante en el éxito de la institución; Porque cuanto más satisfechos están los trabajadores de la salud, más efectivos y productivos son, mejor es el proceso de atención, el desarrollo de un ambiente armónico entre las distintas áreas y sobre todo, el espíritu de cuidado y con confianza para todos en el equipo. El criterio último se traduce en la satisfacción del usuario. En un estudio de profesionales médicos en consultas externas, se encontró que los factores que inciden en la satisfacción de estos médicos son las condiciones laborales, el tipo de experiencia, el estado civil, las oportunidades de promoción, la independencia laboral y la motivación laboral (Palomino et al., 2016).

3.2.2.3. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler

Esta teoría intenta resaltar la relación "esperar y recompensar" desde diferentes aspectos y aspectos del trabajo. El autor parte de la premisa de que la vinculación que se da por parte de la expectativa y la realidad de la recompensa genera satisfacción o insatisfacción laboral. Es decir, se basan en una comparación entre la remuneración real obtenida por el desempeño del trabajo y la remuneración que la persona considera digna a cambio. Así, si la recompensa efectivamente

obtenida supera lo que se considera adecuado o comparable, el trabajador alcanza un estado de satisfacción. Si esta relación va en sentido contrario, surge la insatisfacción (Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Para este modelo, el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral es fundamental. Por tanto, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado principalmente por las siguientes variables: la inversión y percepción del individuo en el lugar de trabajo; las características percibidas del puesto y el monto de la retribución o retribución percibida. Por otro lado, debe aclararse que el término 'recompensa' en esta teoría no significa solo recompensa monetaria, sino que cubre una gama muy amplia de todos los resultados y aspectos del trabajo que se pueden realizar. Compensación, promoción, reconocimiento, comunicación con la dirección, etc. (Duche-Pérez y Rivera, 2019).

3.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral de Sonia Palma

Sonia Palma aporta una definición de satisfacción laboral que incluye muchas variables interrelacionadas, con el objetivo de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un empleado con el entorno en el que trabaja (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019; Escalante, 2017).

Condiciones físicas: Estos son factores estructurales que afectan directa o indirectamente el clima laboral, y también son un medio para facilitar el desarrollo del trabajo diario, los empleados se preocupan por el medio ambiente, realizan su trabajo para su comodidad personal y para el buen desempeño de sus funciones. Salvo (1996) evidenció que el ruido, la iluminación, mala limpieza, poca ventilación, las temperaturas y olores inapropiados, además de tener que trabajar con equipos y materiales inadecuados, resultaban muy molestos y estresantes para el personal de enfermería (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Beneficios Laborales: Es el nivel de satisfacción con incentivos económicos normales o adicionales, como el pago por el trabajo realizado. La compensación (sueldos, salarios, beneficios, etc.) es una recompensa que los trabajadores reciben por su trabajo. Los sistemas de remuneración, salario y promoción son de gran importancia para influir y determinar los factores de satisfacción laboral, ya que

satisfacen una amplia gama de necesidades fisiológicas del colaborador (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Políticas administrativas: Es el nivel de concordancia hacia los lineamientos o estándares de la organización que rigen la relación laboral y asociación directa con los trabajadores. Estrechamente relacionado con el comportamiento de la institución y su vinculación hacia las personas, ya sean como grupo o individualmente, estas construyen, actúan o influyen en una organización, con el objetivo de aplicar los conocimientos adquiridos para mejorar la eficacia y eficiencia de la propia organización (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Relaciones interpersonales: Es el nivel de empatía con otros miembros de la institución con los que se comparten las actividades laborales diarias. Enfocan su éxito personal y profesional para impulsar y desarrollar cada vez más su potencial y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejorar las relaciones del trabajo, sentirse reconocidos en el grupo y desarrollarse como individuos. Ya sea con compañeros y profesionales para promover un buen clima laboral y fortalecer la organización en la que se trabaja (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Desarrollo personal: Esta es una oportunidad para que los empleados emprendan actividades significativas de superación personal. Por medio de actividades para mejorar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes de los recursos humanos, enfocado hacia la formación permanente para mejorar el desempeño profesional de los trabajadores de la salud enfocándose en brindar una atención de alto valor (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

Desempeño de tareas: Es la evaluación por la que el trabajador relaciona sus actividades diarias con la organización. El desempeño en el lugar de trabajo es la aplicación de las habilidades y habilidades requeridas por los trabajadores para administrar eficazmente sus tareas (citado en Duche-Pérez y Rivera, 2019).

3.2.3 Teoría de la enfermería - Teoría de adaptación de Callista Roy

La teoría de Roy define a las personas como individuos completos, todos como un todo pero juntos, que logran los objetivos descritos en lugar de la causalidad,

enfatisando que trabajar juntos es todo entre personas, familias y la comunidad (Guillen y Lopez, 2020).

Con el tiempo, las personas y los conocimientos adquiridos previamente se van uniendo; Es por ello que los profesionales en enfermería necesitan considerar al paciente como una persona con costumbres y creencias diferentes que merece respeto e igualdad de trato. Por ello, esta definición enfatiza la adaptación, para que tengan una perspectiva de afrontar situaciones porque son individuales y el proceso de toma de decisiones varía de persona a persona (Guillen y Lopez, 2020).

Frente a esta base teórica, en la enfermería se debe de ser consciente del contexto actual en el que está evolucionando la forma y como se enfrenta en este momento y su visión del cuidado para que el paciente se adapte al entorno, que es pieza esencial de trabajo. En este caso, la atención se centra en su salud mental, lo que afecta en gran medida su salud física.

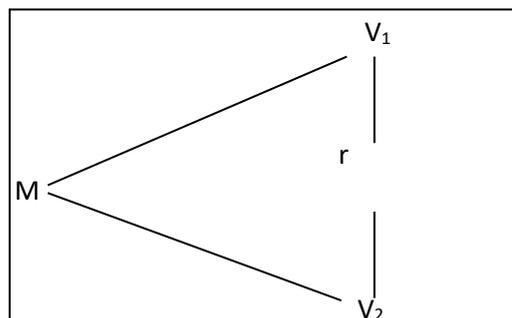
IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

Es de enfoque cuantitativo, debido que se la recolección de datos se basó en datos numéricos y se empleó pruebas estadísticas. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) plantean que los estudios de enfoque cuantitativo recopilan y analizan los datos numéricos para afirmar la hipótesis.

Es tipo teóricas, por el hecho que la investigación contribuirá en ampliar los conocimientos científicos. Sobre esto, Baena (2017) sostiene que un estudio tipo teórica investiga un problema con el objetivo de aportar conocimiento.

Es de nivel correlacional, porque el estudio determinó la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal que labora en la sala recuperación y hospitalización. El estudio de nivel correlacional busca determinar la relación que existe entre variables (Hernández y Mendoza, 2018).



Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Dónde:

- M : Colaboradores
- V1 : Síndrome de Burnout
- V2 : Satisfacción laboral
- r : Correlación

4.2. Diseño de la Investigación

Es de diseño no experimental, puesto que no se logró manipular ninguna de las variables. Asimismo, es de corte transversal, debido que los datos fueron recopilados en un momento dado. Según Hernández y Mendoza (2018) refieren “el diseño no experimental se realiza sin manipulación deliberadamente las variables”; de corte transversal, debido que “la recolección de datos es en un solo momento” (p.176).

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

4.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.
- Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.
- Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

4.4. Identificación de las variables.

Variable independiente

Síndrome de Burnout

Variable dependiente

Satisfacción laboral

4.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Rango y niveles	
Síndrome de burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico, por lo que se produce cuando se alteran las estrategias de afrontamiento, el cual origina actitudes negativas hacia los pacientes, la familia, e incluso hacia los compañeros en el centro de labores (Alves, 2016).	Agotamiento emocional	- Distancia emocional	Presencia de burnout (82 - 110)	
			- Fatiga		
		- Desgaste	Tendencia de Burnout (52 - 81)		
		- Entorno agotador			
		Despersonalización			- Actos impersonales
Satisfacción laboral	Es el estado emocional que experimenta el profesional de enfermería que realiza labor asistencial sobre su trabajo y la experiencia adquirida del mismo (Escalante, 2017).	Realización personal	- Endurecimiento emocional	Ausencia de Burnout (22 - 51)	
			- Falta de empatía		
		Condiciones físicas	- Atención por el paciente		Alta: 113 - 180 Moderada: 85 - 132 Baja: 36 - 84
			- Eficiencia		
			- Problemas emocionales		
Beneficios Laborales	- Ambiente Físico	Políticas administrativas			
	- Ventilación				
Políticas administrativas	- Higiene		- Trata cordial con los supervisores.		
	- Sueldo		- Horario de trabajo		
	- Explotación laboral				
	- Expectativas económicas				

Relaciones	– Ambiente emocional
interpersonales	– Solidaridad
	– Alejamiento
	– Realización personal
Desarrollo personal	– Sentimiento de bienestar
Desempeño de	– Agrado por el trabajo
tareas	– Explotación
	– Útil en el trabajo

4.6. Población – Muestra

La población fue de 60 colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca, entre personal de salud, de limpieza y administrativo. De acuerdo a Bernal (2016) la población es la totalidad de individuos con semejantes características.

En tanto, la muestra del estudio fue censal, debido que se trabajó con el total de la población, es decir, con los 60 colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021. Asimismo, el muestreo fue no probabilística por conveniencia, donde se escogió la muestra por conveniencia del investigador. Se incluyo a todo personal de salud mayor a 18 años, que aceptaron participara voluntariamente del estudio y se excluyó al personal que no respondió el cuestionario por problema de salud u otras cuestiones.

4.7. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

Técnicas de investigación: Encuesta

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, debido que se recopiló información del objeto de estudio. Sobre esto Baena (2017) sostiene que la encuesta “es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p.82).

Instrumento de investigación: Cuestionario

Se aplicó el cuestionario, porque se recolectó datos concretos a quienes conforman la muestra. Sobre esto Bernal (2016) refiere que el cuestionario está conformado por preguntas que se elaboran con el fin de adquirir información.

Ficha técnica

Nombre:	Maslach Burnout Inventory (Mbi)
Autor	Maslach (1998)
Procedencia:	España
Adaptado	Frutos (2014).
Administración:	Individual.
Ámbito de aplicación:	Adultos – trabajadores.
Tiempo de aplicación e ítems	20 min / 22 ítems
	– Agotamiento emocional
Dimensiones:	– Despersonalización
	– Realización personal

Ficha técnica

Nombre:	Escala de satisfacción laboral
Autora:	Sonia Palma 2005

Adaptación al sector salud	Escalante (2017)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual.
Ámbito de aplicación:	Adultos – trabajadores.
Tiempo de aplicación e ítems	20 min / 36 ítems
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> – Condiciones físicas – Beneficios Laborales – Políticas administrativas – Relaciones interpersonales – Desarrollo personal – Desempeño de tareas

4.8. Recolección de datos

El primer lugar se solicitó las autorizaciones correspondientes al hospital para realizar la investigación, el cual está en el anexo 3.

En segundo lugar, se aplicó los instrumentos al personal de enfermería, a quienes se le explico previamente sobre el objetivo del estudio. Después las respuestas fueron codificadas en el programa estadístico SPSS V. 25, según el orden de preguntas designadas para cada variable en el cuestionario, donde se realizó los siguientes análisis estadísticos.

4.9. Técnicas de análisis e interpretación de datos

El procesamiento de los datos se realizó en el programa estadístico SPSS versión 25, en donde se realizarán los siguientes análisis estadísticos.

Análisis descriptivo. Este análisis sirvió para conocer el comportamiento de las variables y sus dimensiones, a través de tablas y figuras, cada una con sus respectivas interpretaciones.

Análisis correlacional. Este análisis consistió en determinar el grado de relación que existe entre las variables, a través prueba no paramétrica del Rho Spearman. Prueba que se empleará porque las variables según la forma que se están midiendo son tipo ordinal (Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos

Resultados descriptivos de la variable síndrome de Burnout

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout

	Nº encuestados	Porcentaje
Bajo	11	18,3
Moderado	14	23,3
Alto	35	58,3
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 1, se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 58.3%, manifiestan que el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Catalina Huanca es alto, mientras que 14 colaboradores encuestados que representan el 23.3% mencionan que el síndrome de Burnout es moderado y por último 11 colaboradores encuestados que representan el 18.3% consideran que el síndrome de Burnout es bajo. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que en el Centro de Salud Catalina Huancan los colaboradores están en constante presión por lo que se encuentran agotados a causa del estrés emocional e interpersonal con el trabajo, asimismo no perciben que estén creciendo profesionalmente, no cuentan con un ambiente laboral adecuado y sus expectativas económicas no fueron lo esperado.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	23	38,3
Medianamente satisfecho	34	56,7
Satisfecho	3	5,0
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 2, se observa que 34 colaboradores encuestados que representan el 56.7%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con la satisfacción laboral en el Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 23 colaboradores encuestados que representan el 38.3% mencionan que se sienten insatisfechos y por último 3 colaboradores encuestados que representan el 5.0% se encuentran satisfechos. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que en el Centro de Salud Catalina Huancan los colaboradores no se sienten motivados, no están conformes con su instalación, no están de acuerdo con los beneficios que se les brinda, las condiciones de trabajo y tampoco sienten que estén creciendo profesionalmente.

Resultados descriptivos de las dimensiones e indicadores

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout

Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional

	Nº encuestados	Porcentaje
Bajo	8	13,3
Moderado	15	25,0
Alto	37	61,7
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 3, se observa que 37 colaboradores encuestados que representan el 61.7%, indican que el agotamiento emocional en Centro de Salud Catalina Huanca es alto, mientras que 15 colaboradores encuestados que representan el 25.0% mencionan que el agotamiento emocional es moderado y por último 8 colaboradores encuestados que representan el 13.3% consideran que el agotamiento emocional es bajo. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que en el Centro de Salud Catalina Huancan los colaboradores perciben una sobrecarga al desempeñar sus funciones, así también su entorno de trabajo les resulta agotador por lo que se sienten abrumados y fatigados.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización

	Nº encuestados	Porcentaje
Bajo	10	16,7
Moderado	19	31,7
Alto	31	51,7
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 4, se observa que 31 colaboradores encuestados que representan el 51.7%, indican que la despersonalización en Centro de Salud Catalina Huanca es alta, mientras que 19 colaboradores encuestados que representan el 31.7% mencionan que la despersonalización es moderada y por último 10 colaboradores encuestados que representan el 16.7% consideran que la despersonalización es baja. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan experimentan estrés intenso, por ende, son más vulnerables a sufrir de despersonalización. Considerando también el estado emocional por la falta de empatía y el endurecimiento de emociones del colaborador como medida de defensa.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la dimensión realización personal

	Nº encuestados	Porcentaje
Bajo	8	13,3
Moderado	11	18,3
Alto	41	68,3
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 5, se observa que 41 colaboradores encuestados que representan el 68.3%, indican que la realización personal en Centro de Salud Catalina Huanca es alta, mientras que 11 colaboradores encuestados que representan el 18.3% mencionan que la realización personal es moderada y por último 8 colaboradores encuestados que representan el 13.3% consideran que realización personal es baja. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no se alcanzan el crecimiento personal, no perciben una influencia positiva y existen problemas emocionales que hacen que no puedan lograr sus metas propuestas.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 6*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas*

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	26	43,3
Medianamente satisfecho	32	53,3
Satisfecho	2	3,3
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 6, se observa que 32 colaboradores encuestados que representan el 53.3%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con las condiciones físicas del Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 26 colaboradores encuestados que representan el 43.3% mencionan que se encuentran insatisfechos con las condiciones físicas y por último 2 colaboradores encuestados que representan el 3.3% se encuentran satisfechos con las condiciones físicas. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que en el Centro de Salud Catalina Huancan al ser un centro especializado en la salud tiene que encontrarse en un estado impecable, con ventilación y contar con un adecuado ambiente para el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

Tabla 7*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales*

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	30	50,0
Medianamente satisfecho	27	45,0
Satisfecho	3	5,0
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 7, se observa que 30 colaboradores encuestados que representan el 50.0%, indican que se encuentran insatisfechos con los beneficios laborales del

Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 27 colaboradores encuestados que representan el 45.0% mencionan que se encuentran medianamente satisfechos con los beneficios laborales y por último 3 colaboradores encuestados que representan el 5.0% se encuentran satisfechos con los beneficios laborales. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no encuentran adecuado el sueldo que perciben, por lo que sus expectativas económicas no son lo que esperaban considerando que están sometidos a arduas horas de trabajo.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	19	31,7
Medianamente satisfecho	35	58,3
Satisfecho	6	10,0
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 8 y figura 8, se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 58.3%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con las políticas administrativas del Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 19 colaboradores encuestados que representan el 31.7% mencionan que se encuentran insatisfechos con las políticas administrativas y por último 6 colaboradores encuestados que representan el 10.0% se encuentran satisfechos con las políticas administrativas. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no mantienen una adecuada relación con el supervisado y además no están conformes con el horario establecido.

Tabla 9*Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales*

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	21	35,0
Medianamente satisfecho	29	48,3
Satisfecho	10	16,7
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 9 y figura 9, se observa que 29 colaboradores encuestados que representan el 48.3%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con las relaciones interpersonales del Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 21 colaboradores encuestados que representan el 35.0% mencionan que se encuentran insatisfechos con relaciones interpersonales y por último 10 colaboradores encuestados que representan el 16.7% se encuentran satisfechos con relaciones interpersonales. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no mantienen una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, no se sienten identificados entre ellos lo cual desfavorece el entorno del trabajo.

Tabla 10*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal*

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	26	43,3
Medianamente satisfecho	28	46,7
Satisfecho	6	10,0
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 10, se observa que 28 colaboradores encuestados que representan el 46.7%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con el desarrollo

personal del Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 26 colaboradores encuestados que representan el 43.3% mencionan que se encuentran insatisfechos con el desarrollo personal y por último 6 colaboradores encuestados que representan el 10.0% se encuentran satisfechos. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no sienten tienen un crecimiento personal, debido que no reciben capacitaciones constantes y ello conlleva a que no están fomentando el incrementar sus conocimientos, por ende, no aumentan y mejoran su desempeño laboral.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tareas

	Nº encuestados	Porcentaje
Insatisfecho	28	46,7
Medianamente satisfecho	29	48,3
Satisfecho	3	5,0
Total	60	100,0

Interpretación

En la tabla 11, se observa que 29 colaboradores encuestados que representan el 48.3%, indican que se encuentran medianamente satisfechos con el desempeño de tareas del Centro de Salud Catalina Huanca, mientras que 28 colaboradores encuestados que representan el 46.7% mencionan que se encuentran insatisfechos con el desempeño de tareas y por último 3 colaboradores encuestados que representan el 5.0% se encuentran satisfechos. Esto demuestra la existencia de un problema, por el hecho que los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huancan no sienten que estén desempeñando sus funciones de manera favorable, por lo que no están cumpliendo con sus tareas como tiene que ser según sus capacidades y conocimientos.

5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas

Tabla 12

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	11	18,3%	0	0,0%	0	0,0%	11	18,3%
Moderado	2	3,3%	9	15,0%	3	5,0%	14	23,3%
Alto	10	16,7%	25	41,7%	0	0,0%	35	58,3%
Total	23	38,3%	34	56,7%	3	5,0%	60	100,0%

Interpretación

En la tabla 12, representa la descripción referente a la relación de la variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Se evidencia que el 18.3% de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca, manifiestan que la relación entre las variables a un nivel bajo-insatisfecho, el 15.0% de los colaboradores encuestados manifiesta que la relación es moderado-medianamente satisfecho, mientras, que el 41.7% de los colaboradores manifiesta que la relación es alta-medianamente satisfecho; por lo que se demuestra que existe una relación entre ambas variables que se comprueba con la prueba de hipótesis.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

Ha: Existe relación entre el síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 13

Resultados de correlación entre síndrome de Burnuot y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Síndrome de Burnuot	Correlación de Rho de Spearman	-0,826 **
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

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

Interpretación

La tabla 13 muestra los resultados de la relación entre el síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación entre el síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral teniendo una correlación negativa considerable (Rho de Spearman = 0.-826), por lo que, a mayor incremento del síndrome de Burnuot en el centro de Salud menor son los niveles de la satisfacción laboral.

Contrastación de hipótesis específicas

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

H_a: Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 14

Resultados de correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Rho de Spearman	-,658 **
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

Interpretación

La tabla 14 muestra los resultados de la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral teniendo una correlación negativa media (Rho de Spearman = 0.-658), por lo que, a mayor incremento del agotamiento emocional en el centro de Salud menor son los niveles de la satisfacción laboral.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

H_a: Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 15

Resultados de correlación entre despersonalización y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Despersonalización	Correlación de Rho de Spearman	-,671 **
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

Interpretación

La tabla 15 muestra los resultados de la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral teniendo una correlación negativa media (Rho de Spearman = 0.-671), por lo que, a mayor incremento de la despersonalización en el centro de Salud menor son los niveles de la satisfacción laboral.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

H_a: Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 16

Resultados de correlación entre realización personal y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Realización personal	Correlación de Rho de Spearman	-,745**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

Interpretación

La tabla 16 muestra los resultados de la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral teniendo una correlación negativa media (Rho de Spearman = 0.-745), por lo que, a mayor realización personal en el centro de Salud menor son los niveles de la satisfacción laboral.

VII.DISCUCION DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados con antecedentes

Los resultados de la investigación evidencian que existe una relación negativa considerable entre el síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca, comprobándose con el Rho de Spearman -0.826, con un valor de significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$). Dicho resultado es similar a lo obtenido por García (2021) quien en su tesis determinó que el síndrome de Burnuot influye de manera negativa y significativa en la satisfacción laboral de los

colaboradores de la salud. Los resultados tienen similitud con Leonardo y Chocó (2018) quienes en su artículo de investigación demostraron que la satisfacción laboral tiene una relación débil con las dimensiones de Burnout.

Otro resultado que corrobora a la investigación, es lo trabajado por Carlos (2020), en su artículo del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los enfermeros identificó que el síndrome de burnout tiene una relación media con la satisfacción laboral. Además, destacó que el personal de enfermería presentaba un nivel medio del síndrome de burnout y se encontraban bastante satisfechos con la satisfacción laboral. Asimismo, dichos hallazgos tienen similitud con Marcos (2020) quien en su estudio determinó que existe una relación significativa indirecta entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal médico, comprobado con la correlación de Pearson de -0.366, con un nivel de significancia de $0.009 < 0.05$, por lo que se concluyó que a mayor presencia del síndrome de Burnout existe una menor posibilidad de que los profesionales médicos se encuentren satisfechos con su trabajo.

Los resultados coinciden con Fontova et al. (2019) quienes en su investigación demostraron que existe una asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Asimismo, está la tesis de Sarmiento (2020) quien identificó que existe una asociación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de emergencias de un hospital. Estos resultados son similares a Taype y Pérez (2018) quienes en su investigación encontraron que existe una relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermeras. Así también determinó que las enfermeras presentaban regular satisfacción laboral. Los resultados de la investigación y de otros estudios evidencian que existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del sector salud. Al respecto, los resultados se refuerzan con Vásquez et al. (2018) quienes en su estudio explicaron que al aumentar los niveles de satisfacción laboral se disminuye el síndrome de Burnout. Por otro lado, los resultados refutan con Casós y Chávez (2020) quienes en su investigación a nivel nacional indicaron que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, comprobándose con la prueba estadística de $X^2=1.99$ y $p=0.7376$.

En cuanto a la relación del agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca se evidenció que existe una relación negativa media entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, comprobándose con el Rho de Spearman -0.658 , con un valor de significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$). Dicho resultado coincide con García (2021) quien en su tesis determinó que existe una relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral, comprobado con la correlación de Pearson -0.814 . Asimismo, los resultados coinciden con lo hallado por Cubero y Wray (2020) en su tesis donde indicaron que existe correlación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, pero es una correlación significativa inversa, comprobándose con $r=-.57$ y con una significancia de $p<0.05$, por lo que se determinó que a mayor agotamiento emocional menor es la satisfacción laboral.

Otro resultado que tiene similitud con la investigación, es lo hallado por Fontova et al. (2019) quienes en su artículo encontraron que el agotamiento emocional se relaciona de manera negativa con la satisfacción laboral, comprobándose con el Rho de Spearman -0.301 y con un nivel de significancia de 0.021 , por lo que se entiende que a mayor satisfacción laboral menor es el agotamiento emocional. Los resultados corroboran el estudio de Leonardo y Chocó (2018) quienes determinaron que existe una asociación significativa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral, comprobándose con $\text{Tau} = .18$; $p = .227$. Los resultados de la investigación y de otros estudios evidencian que existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del sector salud. Al respecto, los resultados se refuerzan con lo hallado por Sarmiento (2020) quien analizó que los trabajadores del área de emergencia que presentaban niveles altos de agotamiento emocional se encontraban insatisfechos con la satisfacción laboral. Lo mencionado anteriormente se refuerza con Taype y Pérez (2018) quienes determinaron que las enfermeras que presentaban alto agotamiento emocional se encontraban parcialmente insatisfechas laboralmente. No obstante, los resultados difieren con Casós y Chávez (2020) quienes indicaron que no existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, comprobándose con la prueba estadística de $X^2= 4.84$ y $p=0.3038$. Además, destacaron que el personal médico presentaba un nivel intermedio de agotamiento emocional y se encontraban satisfechos

En cuanto a la relación de la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca se evidenció que existe una relación negativa media entre la despersonalización y la satisfacción laboral, comprobándose con el Rho de Spearman -0.671 , con un valor de significancia $p=0.000$ ($p < 0.05$). Este resultado es semejante a lo obtenido por García (2021) quien determinó que existe correlación entre la despersonalización y satisfacción laboral, comprobado con la correlación de Pearson -0.553 . Dichos hallazgos coinciden con Cubero y Wray (2020) quienes demostraron que existe correlación entre la despersonalización y la satisfacción laboral, pero es una correlación significativa inversa, comprobándose con $r=-.38$ y con una significancia de $p<0.05$, por lo que se determinó que a mayor despersonalización menor es la satisfacción laboral.

Asimismo, los resultados tienen similitud con Fontova et al. (2019) quienes indicaron que la despersonalización se relaciona negativamente con la satisfacción, comprobándose con el Rho de Spearman -0.400 y con un nivel de significancia de 0.002 . Otro resultado que corrobora lo hallado, es el estudio de Leonardo y Chocó (2018) quienes identificaron que existen una asociación significativa entre la satisfacción laboral y realización personal, comprobándose con $\text{Tau} = .36$; $p = .014$. Por último, los estudios coinciden con Casós y Chávez (2020) quienes determinaron que si existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral comprobándose con la prueba estadística de $X^2= 10.30$ y $p=0.0357$, es decir, a menor presencia de despersonalización y mayor es la satisfacción laboral. Los resultados de la investigación y de otros estudios evidencian que existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del sector salud. Al respecto, los resultados se refuerzan con lo hallado por Sarmiento (2020) quien analizó que al presentarse un nivel alto de despersonalización el personal médico es indiferente con la satisfacción laboral. Lo mencionado anteriormente se refuerza Taype y Pérez (2018) quienes demostraron que el nivel alto de despersonalización se presenta con un nivel parcial de insatisfacción laboral.

En cuanto a la relación de la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca se evidenció que existe una relación negativa media entre la realización personal y la satisfacción laboral, comprobándose con el Rho de Spearman -0.745 , con un valor de significancia

$p=0.000$ ($p < 0.05$). Dicho hallazgo es semejante con Cubero y Wray (2020) quienes determinaron que existe una relación entre la realización personal y la satisfacción personal, pero es una correlación significativa positiva, comprobado con $r=.39$ y con una significancia de $p<0.05$, por lo que se determinó que a mayor realización personal menor es la satisfacción laboral. Lo antes mencionado tiene coincide con Fontova et al. (2019) quienes indicaron que existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, pero se demostró una relación positiva, demostrado con el Rho de Spearman 0.369 y con una significancia de $p=0.004$. Otro resultado que tiene semejanza es el estudio de García (2021) quien indico que el logro personal tiene relación con la satisfacción laboral, demostrado con la correlación de Pearson -0.471.

Asimismo, los resultados son corroborados por Leonardo y Chocó (2018) quienes identificaron que existe una asociación significativa entre satisfacción laboral y realización personal, comprobado con $\text{Tau} = .36$; $p = .014$. Los resultados de la investigación y de otros estudios evidencian que existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del sector salud. Al respecto, los resultados se refuerzan con Sarmiento (2020) quien analizó que al presentarse un nivel bajo de realización personal les resulta indiferente la satisfacción laboral. Asimismo, se refuerzan con Taype y Pérez (2018) quienes determinaron que al presentarse un nivel parcial de realización personal se identificó insatisfacción laboral. No obstante, los resultados difieren con Casós y Chávez (2020) quienes encontraron que no existe una relación significativa entre realización personal y la satisfacción laboral, demostrado con $X^2= 0.19$ y $p=0.0357$.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados obtenidos sobre el objetivo general de la investigación evidencia que existe una correlación negativa considerable ($r = 0.-826$) entre las variables síndrome de Burnuot y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que la relación es negativa, debido a que se encontró que la distancia emocional, fatiga, desgaste, entorno agotador, actos impersonales, endurecimiento emocional, falta de empatía, atención por el paciente, eficiencia, influencia positiva, problemas emocionales sobre el desarrollo de síndrome de Burnuot son altos; lo cual viene repercutiendo en bajos niveles de la satisfacción laboral (ambiente físico, ventilación higiene, sueldo, explotación laboral, expectativas económicas, jefatura, trata cordial con los supervisores, horario de trabajo, ambiente emocional, solidaridad, alejamiento, realización personal, sentimiento de bienestar, agrado por el trabajo, explotación, útil en el trabajo) en el Centro de Salud Catalina Huanca.

Los resultados hallados sobre el primer objetivo específico evidencia que existe una correlación negativa media ($r = -0.658$) entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que la relación es negativa media, debido a que la distancia emocional, fatiga, desgaste y el entorno agotador, que se desarrollan en el síndrome de Burnuot tienen niveles altos; esto genera que haya un bajo nivel de satisfacción laboral ya sea por el ambiente físico, ventilación, higiene, sueldo, explotación laboral y las expectativas económicas en el Centro de Salud Catalina Huanca.

Los resultados hallados sobre el segundo objetivo específico evidencia que existe una correlación negativa media ($r = 0.-671$) entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021, a un nivel de significancia de 0,000., Se concluye que la relación es negativa media, debido a que los actos impersonales, endurecimiento emocional, falta de empatía, que se desarrollan en el síndrome de Burnuot tienen niveles altos; esto genera que haya un bajo nivel de satisfacción laboral ya sea por la estructura de la jefatura, trato cordial con los supervisores,

horario de trabajo, ambiente emocional, solidaridad, alejamiento en el Centro de Salud Catalina Huanca.

Los resultados hallados sobre el tercer objetivo específico evidencia que existe una correlación negativa media ($r = 0.-745$) entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021, a un nivel de significancia de 0,000, a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que la relación es negativa media, debido a que la atención por el paciente, eficiencia, influencia positiva y los problemas emocionales que se desarrollan en el síndrome de Burnout tienen niveles altos; esto genera que haya un bajo nivel de satisfacción laboral ya sea por la realización personal, sentimiento de bienestar, agrado por el trabajo, explotación, útil en el trabajo en el Centro de Salud Catalina Huanca.

Recomendaciones

En relación a la conclusión general de la investigación entre las variables síndrome de Burnout y la satisfacción laboral se recomienda al director del Centro de Salud Catalina Huanca, contar con un psicólogo organizacional que se va a encargar de hacer cumplir con eficiencia la funcionalidad del ambiente laboral, así como, evaluar, monitorear y supervisar el comportamiento de los colaboradores, y cuando haya indicios de malos hábitos o deficiencias en las actividades, aplicar las herramientas con la finalidad de lograr un equilibrio y su posterior mejora.

En relación a la primera conclusión específica de la investigación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral se recomienda al director del Centro de Salud Catalina Huanca, necesariamente contar apoyo psicológico para los colaboradores, que se encargue de identificar y mejorar cuáles son los elementos críticos que se vinculen con el estrés excesivo o la irritabilidad, de esta manera reforzar lo que ya se viene trabajando.

En relación a la segunda conclusión específica de la investigación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral se recomienda al director del Centro de Salud Catalina Huanca, necesariamente aplicar estrategias preventivas que va a ayudar en encaminar a los colaboradores a ser más tolerantes y sepan identificar los factores de riesgo de la despersonalización, lo que brindará

una nueva posibilidad de desarrollo en el ambiente en que realizan sus actividades.

En relación a la tercera conclusión específica de la investigación entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral se recomienda al director del Centro de Salud Catalina Huanca, necesariamente contar con herramientas que guíen a los colaboradores, ya sea con vías para pedir ayuda del profesional en el área psicológico, para que ambos puedan evaluar opciones de desarrollo y elijan opciones, así como el ambiente idóneo para una buena realización personal, para generar nuevas oportunidades de mejora en el centro de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, J. (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128297/DPETP_FariasAlvesJ_Resiliencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Barrios, S. (2017). *Conoce y supera la despersonalización y la desrealización*. Michigan: Independently Published.
- Bernal, C.A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Bressi, C., Manenti, S., Porcellana, M., Cevales, D., Farina, L., Felicioni, I., ... & Invernizzi, G. (2008). Haemato-oncology and burnout: an Italian survey. *British Journal of Cancer*, 98(6), 1046-1052. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2275477/>
- Castañeda, S. J., & Tineo, C. L. (2017). *Síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra 2016* (tesis pregrado). Recuperado de <https://cutt.ly/OTjw0Es>
- Carlos, M. E. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1). doi:doi:<https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Casós, K. L., & Chávez, L. O. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de salud de anestesiología y centro quirúrgico del Hospital Belén - Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Obtenido de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/912>
- Chiang, M. R. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186.

- Cubero, O. A., & Wray, T. E. (2020). *Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Departamento de Hemato-Oncología, Hospital Nacional de Niños*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10669/81121>
- Cubero, O. Á., & Wray Mc, T. E. (2020). Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Departamento de Hemato-Oncología, Hospital Nacional de Niños (tesis pregrado) Universidad de Costa Rica. <https://cutt.ly/ITjuZ2H>
- Duche-Pérez, A., & Rivera. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Epub 14 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Escalante Tito, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis de pregrado). https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores_EscalanteTito_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferraz, H. F., & Grau-Alberola, E. (2019). Estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). In *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): programa de intervención* (pp. 43-60). Pirámide. <https://cutt.ly/4Th3gZk>
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. y García-Juesas, J. A. (2012). Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with intellectually disabled persons. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25, 455-463.
- Flynn, F. J. y Schaumberg, R. L. (2012). When feeling bad leads to feeling good: Guilt-proneness and affective organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 97, 124-133.

- Fontova, A., Suñer, R., & Juvinyà, D. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. *Tesela, Liderazgo y Gestión*, 26. Obtenido de <http://ciberindex.com/index.php/ts/article/view/e12286>
- García, P. K. (2021). *Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15938>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2010). Psicología aplicada. En, C. L. Alfonso, C. Salcedo e I. Rosat (Coord.), *Prevención de riesgos laborales: instrumentos de aplicación* (pp. 895-954). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Gil-Monte, P. R. (2014). La intervención en riesgos psicosociales: coaching y apoyo social en el trabajo. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 515-542). Madrid: Pirámide.
- Guillen, D. S., & Lopez, N. V. (2020). *Aplicación del modelo de adaptación de callista roy en la disminución del estrés en enfermeras de emergencia, HNCASE EsSalud, Arequipa, 2018*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11973>
- Grau-Alberola, E., Gil Monte, P. R., García-Jueas, J. A. y Figueredo-Ferraz, H. (2010). Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: A longitudinal study. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 1013-1020.
- Günüşen, N. P., Üstün, B., & Gigliotti, E. (2009). Conceptualization of burnout from the perspective of the Neuman systems model. *Nursing Science Quarterly*, 22(3), 200-204. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19567724/>
- Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job stress. En C. L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-205). Nueva York: Wiley

- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press
- Huamán, C. V. (2019). *Liderazgo situacional y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8442>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (NIOSH) (1999). *El estrés en el trabajo*, n.º 99-101. https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/
- Leiter, M. P., Hakanen, J. J., Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Koskinen, A. y Väänänen, A. (2013). Organizational predictors and health consequences of changes in burnout: A 12-year cohort study. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 959-973.
- Leonardo, M., & Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista científica*, 27(2), 10-18. Obtenido de http://revistaiiqb.usac.edu.gt/index.php/revista_cientifica/article/view/398
- López, F. y Expósito, A. (2016). *Atención sanitaria social*. Madrid: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Manso, S. (2006). *El Síndrome de Burnout en los trabajadores de Salud* (Tesis de posgrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Marcos, Y. P. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1689>

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>
- Martín, M. F. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* [Tesis doctoral, Universidad de León]. Repositorio UNILEON. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/3508>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP S.L
- Millán de Lange, A. C., & Aubeterre, M. E. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología (pucp)*, 30(1), 103-128. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005
- Montero, C., Fernández, M., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber, Universidad de Oriente, Venezuela*, 27(4), 586-594.
- Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Zamudio, L. (2016). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobtetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú. *Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología*, 21(3), 53-58.
- Paz, M. y García, H. (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón-San Luis, Argentina. *Revista de Psicología*, 9(2), 9-26.

- Pohling, R., Buruck, G., Jungbauer, K. y Leiter, M. P. (2016). Work-related factors of presenteeism: The mediating role of mental and physical health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21, 220-234.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sarmiento, G. S. (2020). *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. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>
- Siu, O. L., Cooper, C. L. y Phillips, D. R. (2014). Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among hong kong health care workers and teachers. *International Journal of Stress Management*, 21, 69-84.
- Taype, J. M., & Pérez, S. V. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/361>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México D.F: Manual Moderno.
- Vásquez, V. M., Martínez, J., Gómez, J. C., & Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud y ciencia*, 23, 325-331. Obtenido de <https://www.siicsalud.com/dato/experto.php/158957>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente	
¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	Síndrome de Burnout Dimensiones: - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal	Tipo de investigación: Teórica Diseño de investigación: No experimental - Transversal
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable dependiente	
- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?	- Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	- Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	Satisfacción Laboral Dimensiones:	Nivel: Correlacional Población 71 colaboradores
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca?	- Establecer la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	- Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021.	- Condiciones físicas - Beneficios Laborales - Políticas administrativas	Muestra 60 colaboradores
- ¿Cuál es relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Catalina Huanca - Lima 2021?	- Establecer la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de	- Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de	- Relaciones interpersonales	Técnicas Encuesta

Salud Catalina Huanca -
Lima 2021.

Salud Catalina Huanca -
Lima 2021.

- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

Instrumento
02 cuestionarios

Procesamiento de información:
SPSS v. 25.

Anexo 2

CUESTIONARIO DESINDROME DE BURNOUT DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Autor Maslach (1998) / Adaptado por Frutos (2014)

PRESENTACIÓN: Es un gusto saludarles estimados colegas, me encuentro realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual se les solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el presente trabajo.

DATOS GENERALES:

1. Sexo. Femenino () Masculino ()
2. Edad: 25 a 30 años () 31 a 35 () 36 a 40 () más de 41()
3. Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Separado/a () Viudo/a () Divorciado/a ()
4. Años de servicios: 1 a 4 () 5 a 10 () 11 a 20 () 21 a 30 () 30 a más ()
5. Condición laboral: Nombrada () Contratado () CAS ()

INSTRUCCIONES

Lea los ítems y marque con una X según corresponda, no hay respuestas buenas ni malas. Evite obviar alguna respuesta

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N	Agotamiento emocional	5	4	3	2	1
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo			x		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6	Me siento frustrada en mi trabajo					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8	Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
	Despersonalización	1	2	3	4	5
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más dura con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo					

	emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.					
14	Me parece que los familiares me culpan de algunos de los problemas de sus niños					
	Realización personal	1	2	3	4	5
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autor Sonia Palma /Adaptado de Escalante (2017)

INSTRUCCIONES

Lea los ítems y marque con una X según corresponda, no hay respuestas buenas ni malas. Evite obviar alguna respuesta

Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1

N. o.	ITEMS	5	4	3	2	1
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
03	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
04	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
05	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
06	La jefatura es comprensiva.					
07	Me siento mal con lo que gano.					
08	Me siento mal con lo que gano.					
09	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

2 2	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
2 3	El horario de trabajo me resulta incómodo					
2 4	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
2 5	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
2 6	Mi trabajo me aburre					
2 7	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
2 8	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
2 9	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
3 0	Me gusta el trabajo que realizo.					
3 1	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.					
3 2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
3 3	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
3 4	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
3 5	Me siento complacido con la actividad que realizo					
3 6	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Anexo 3

Síndrome de Burnout

Validación por criterio de experto del instrumento de síndrome de Burnout

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	V Liken	
1	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
2	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
3	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
4	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
5	2	4	4	10	0.83	Validez débil
6	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
7	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
8	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
9	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
10	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
11	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
12	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
13	4	4	3	11	0.92	Validez Fuerte
14	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
15	4	4	4	12	1.00	Validez fuerte
16	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
17	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
18	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
19	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
20	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
21	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
22	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
Total	81	88	87		0.9704	Validez final fuerte

Validez por criterio de expertos del instrumento satisfacción laboral

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	V Liken	
1	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
2	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
3	3	3	4	10	0.83	Validez debil
4	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
5	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
6	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
7	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
8	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
9	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
10	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
11	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
12	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
13	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
14	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
15	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
16	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
17	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
18	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
19	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
20	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
21	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
22	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
23	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
24	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
25	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
26	3	4	4	11	0.92	Validez Fuerte
27	4	4	4	12	1.00	Validez Fuerte
Total	98	107	108		0.967	Validez final fuerte

Prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Interpretaciones del coeficiente de correlación de acuerdo a Hernández et al. (2014):

- 0.90 = Correlación negativa, muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa, considerable.
- 0.50 = Correlación negativa, media.
- 0.25 = Correlación negativa, débil.
- 0.10 = Correlación negativa, muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

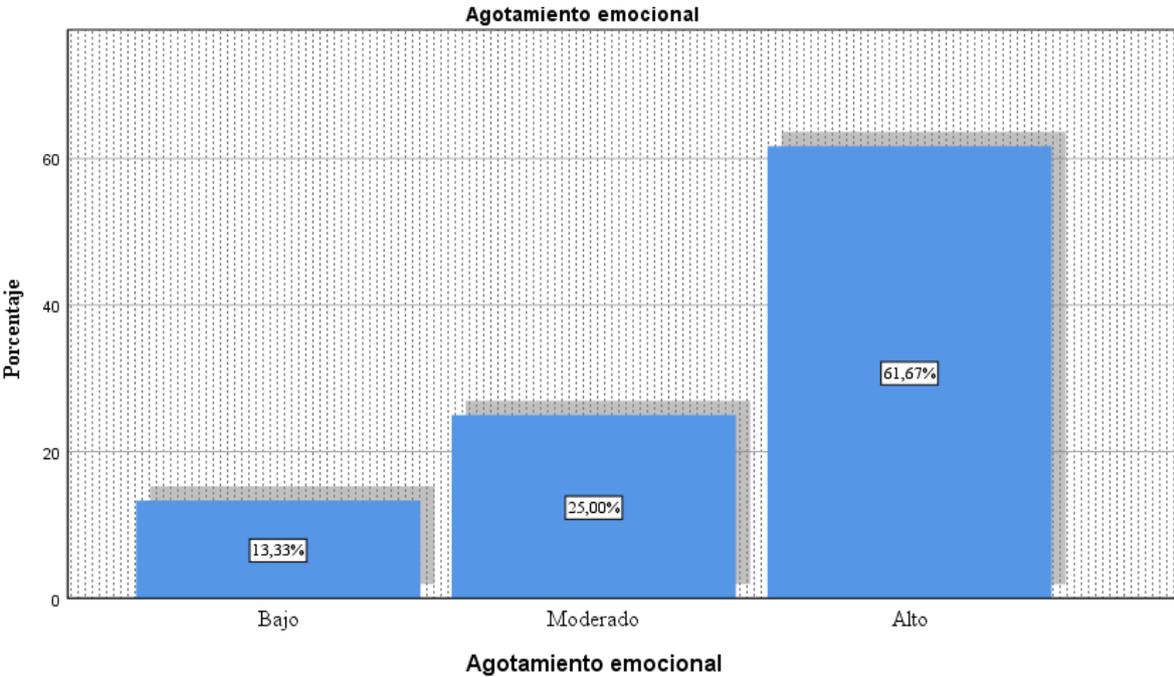
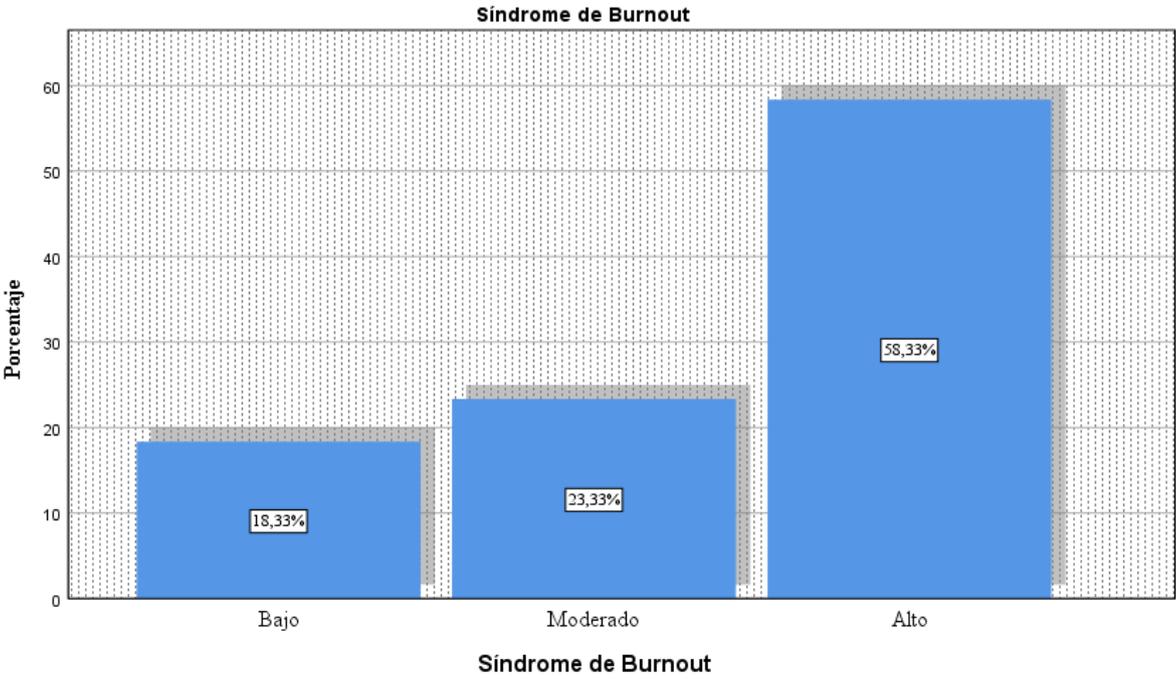
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

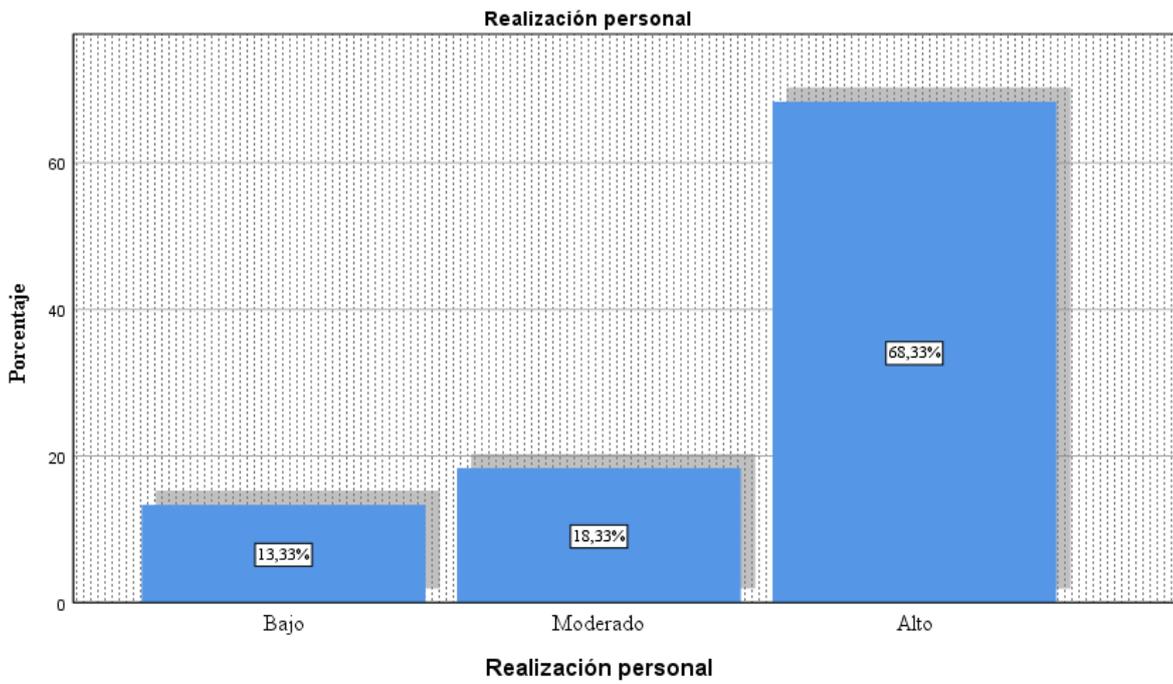
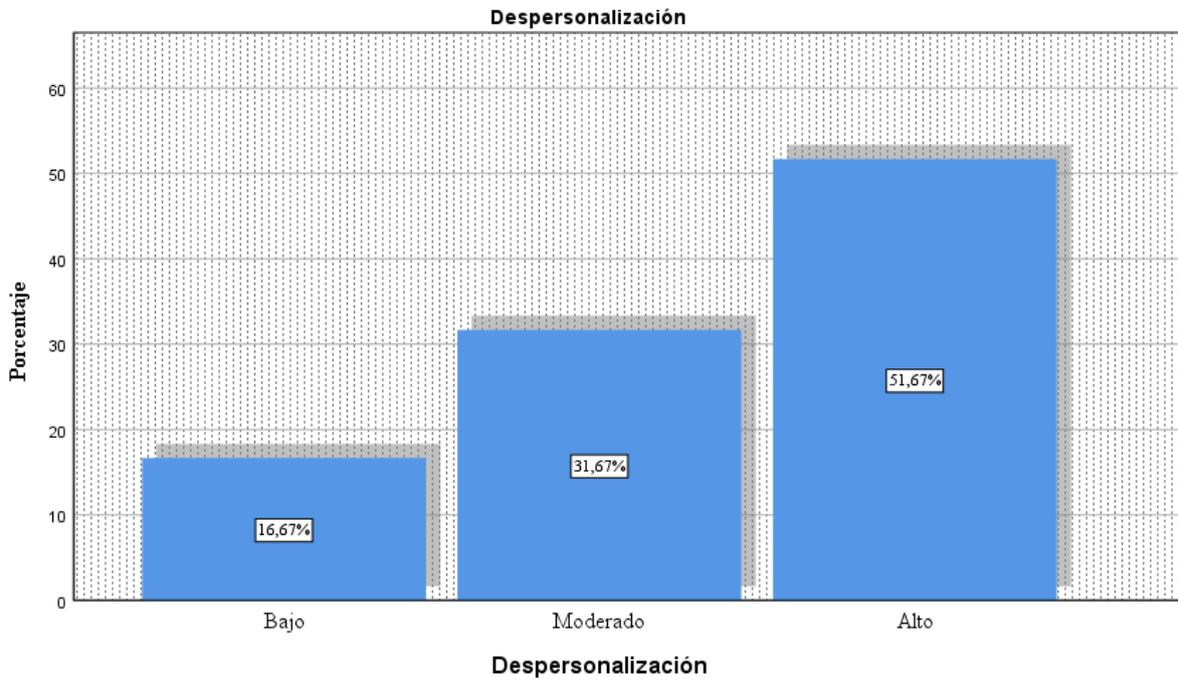
+1.00 = Correlación positiva perfecta.

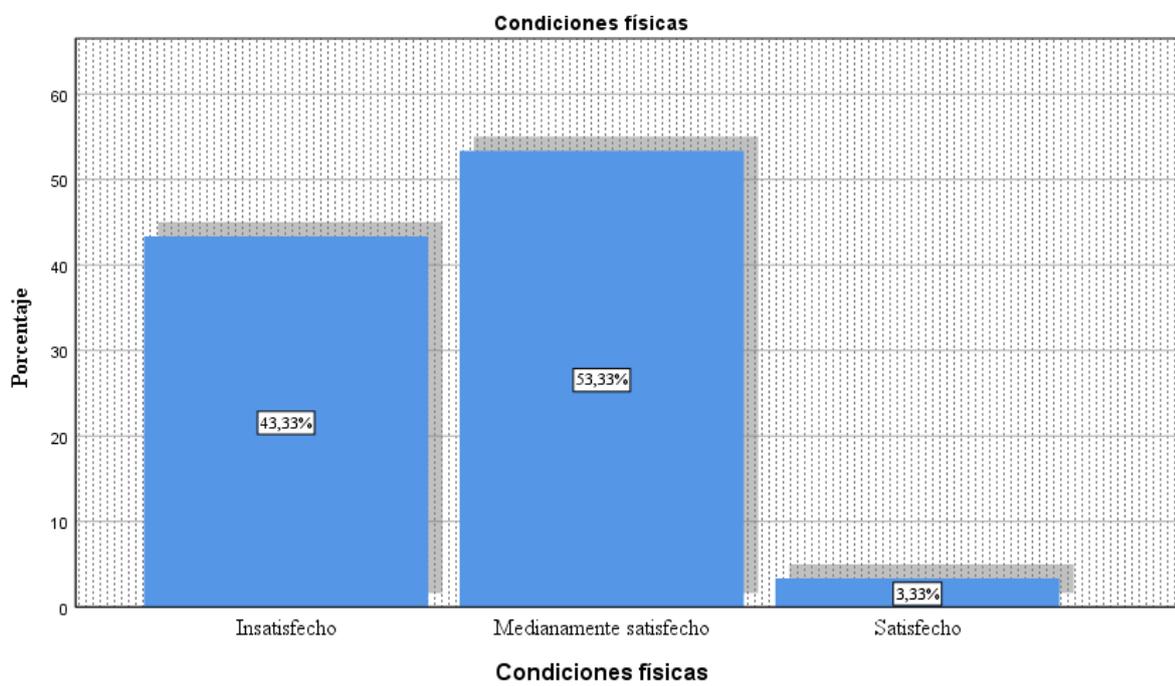
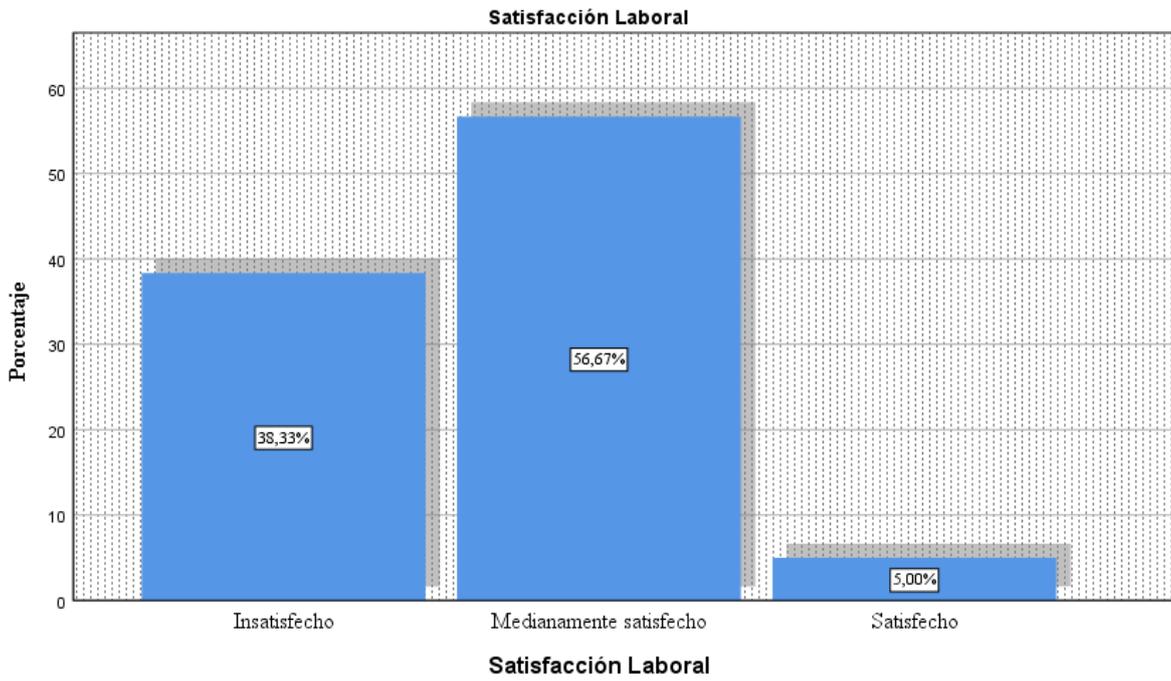
Anexo 4. Base de datos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24	s25	s26	s27	s28	s29	s30	s31	s32	s33	s34	s35	s36	v1	v2			
3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	1	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	6	15
2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	3	1	5	1	5	5	5	5	1	1	5	7	13
3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	1	4	1	5	4	4	5	3	5	4	4	1	5	4	4	5	3	5	4	3	1	4	1	5	4	4	5	3	5	7	13		
1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3	3	3	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	3	1	5	5	4	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	5	1	7	12			
3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	4	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	4	1	4	4	5	5	1	7	12				
5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	4	5	3	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	4	2	5	3	3	5	1	5	4	2	2	4	2	5	3	3	5	1	8	15			
3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	2	3	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	4	1	5	3	4	5	1	5	5	2	2	4	1	5	3	4	5	1	2	8	12		
5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	4	4	3	3	1	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	3	3	5	2	3	5	1	5	5	3	1	3	3	5	2	3	5	1	8	12			
5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	1	1	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	1	5	5	5	1	7	11				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	3	4	3	3	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	1	1	5	5	3	5	2	4	4	1	1	1	1	5	5	3	5	2	8	11			
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	3	3	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	4	3	4	3	3	5	1	4	4	3	1	4	3	4	3	3	5	1	9	11			
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	1	1	5	5	3	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	3	5	1	9	11			
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	5	3	3	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	1	1	5	5	4	5	1	4	5	1	1	1	1	5	5	4	5	1	9	11			
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	5	5	5	3	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	5	1	5	3	3	4	2	4	3	1	1	5	1	5	3	3	4	2	9	11			
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	1	1	5	3	3	4	4	5	4	1	1	1	1	5	3	3	4	4	9	10			
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	1	1	5	4	4	4	1	1	1	1	5	4	4	1	1	1	5	4	4	1	8	10	
3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	1	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	6	15			
2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	3	1	5	1	5	5	5	1	7	13				
3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	1	4	1	5	4	4	5	3	5	4	4	1	5	4	4	5	3	5	4	3	1	4	1	5	4	4	5	3	7	13			
1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3	3	3	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	3	1	5	5	4	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	5	1	7	12			
3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	4	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	4	1	4	4	4	5	5	1	7	12			
5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	4	5	3	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	4	2	5	3	3	5	1	5	4	2	2	4	2	5	3	3	5	1	8	12			
3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	2	3	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	4	1	5	3	4	5	1	5	5	2	2	4	1	5	3	4	5	1	8	12			
5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	4	4	3	3	1	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	3	3	5	2	3	5	1	5	5	3	1	3	3	5	2	3	5	1	8	12			
5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	1	1	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	8	11			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	3	4	3	3	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	1	1	5	5	3	5	2	4	4	1	1	1	1	5	5	3	5	2	8	11			
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	3	3	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	4	3	4	3	3	5	1	4	4	3	1	4	3	4	3	3	5	1	9	11			
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	1	1	5	5	3	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	3	5	1	9	11			
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	5	3	3	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5	1	1	1	1	5	5	4	5	1	9	11

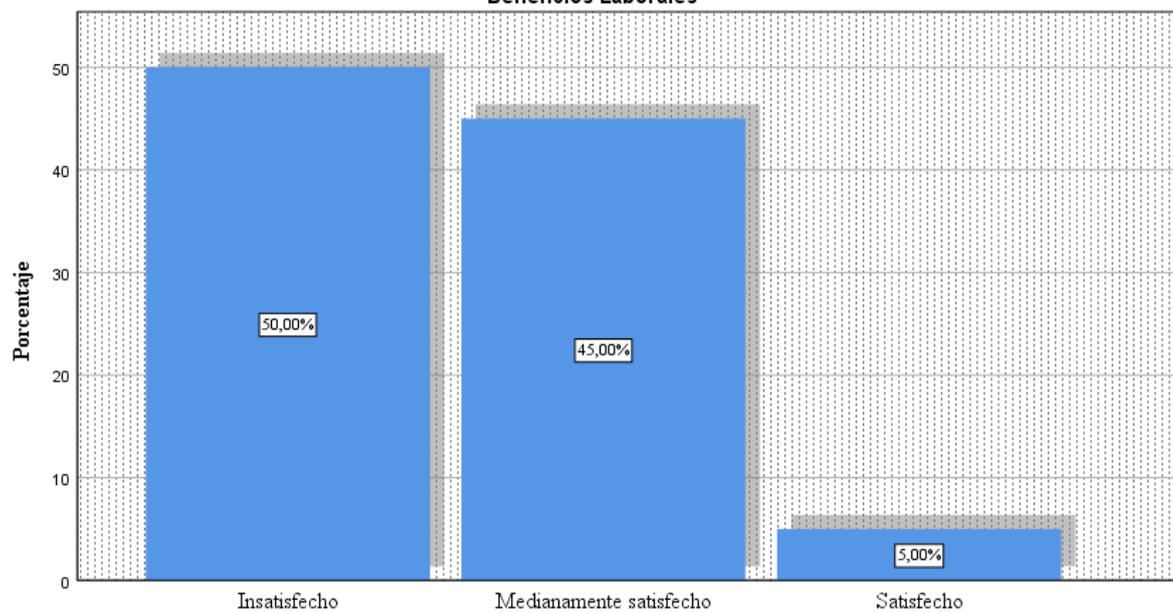
Anexo 4. Figuras de las tablas





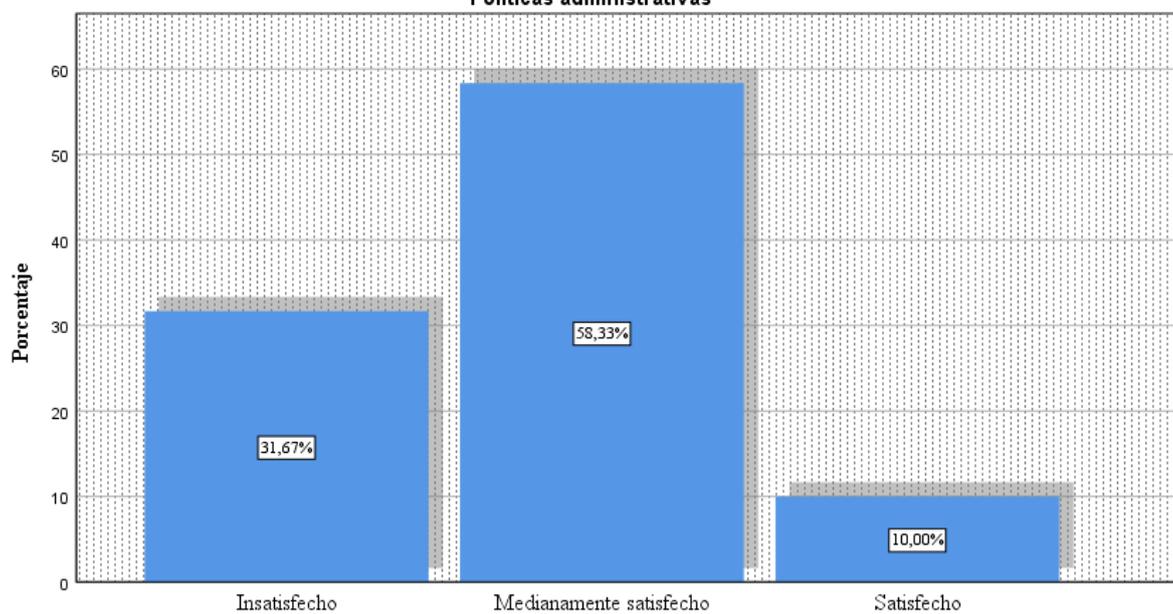


Beneficios Laborales

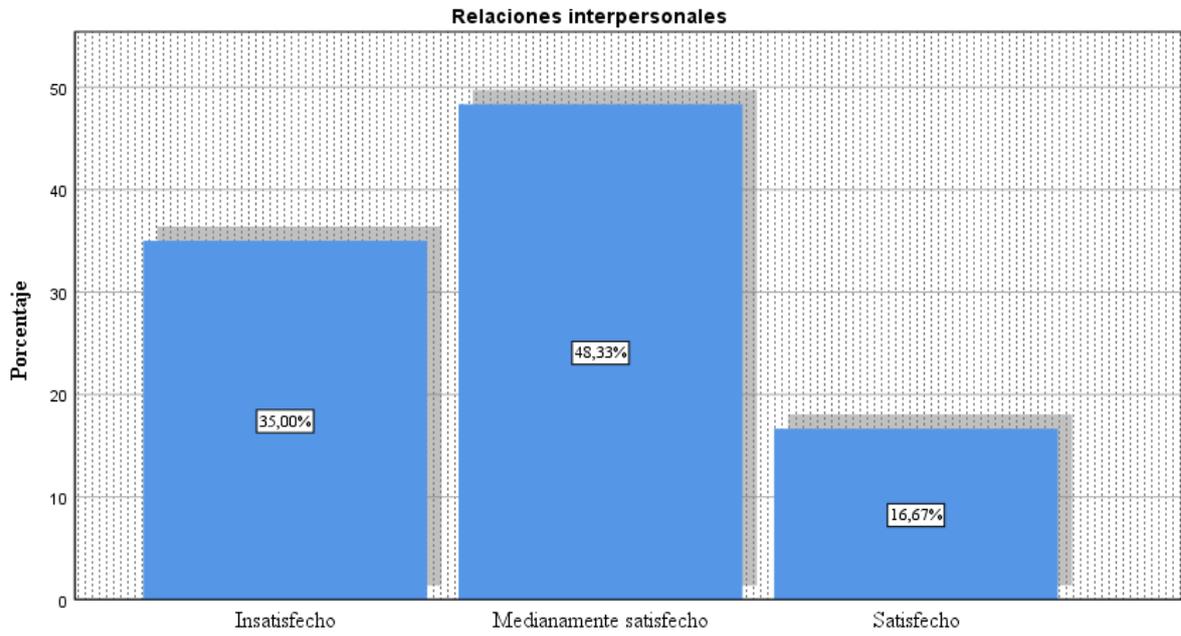


Beneficios Laborales

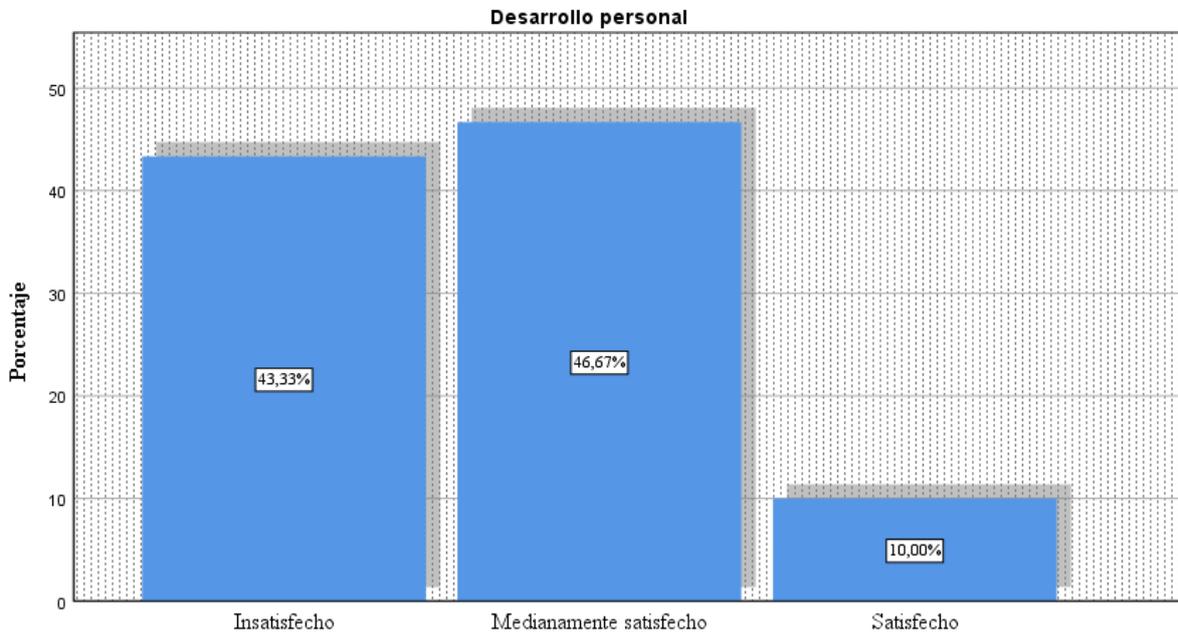
Políticas administrativas



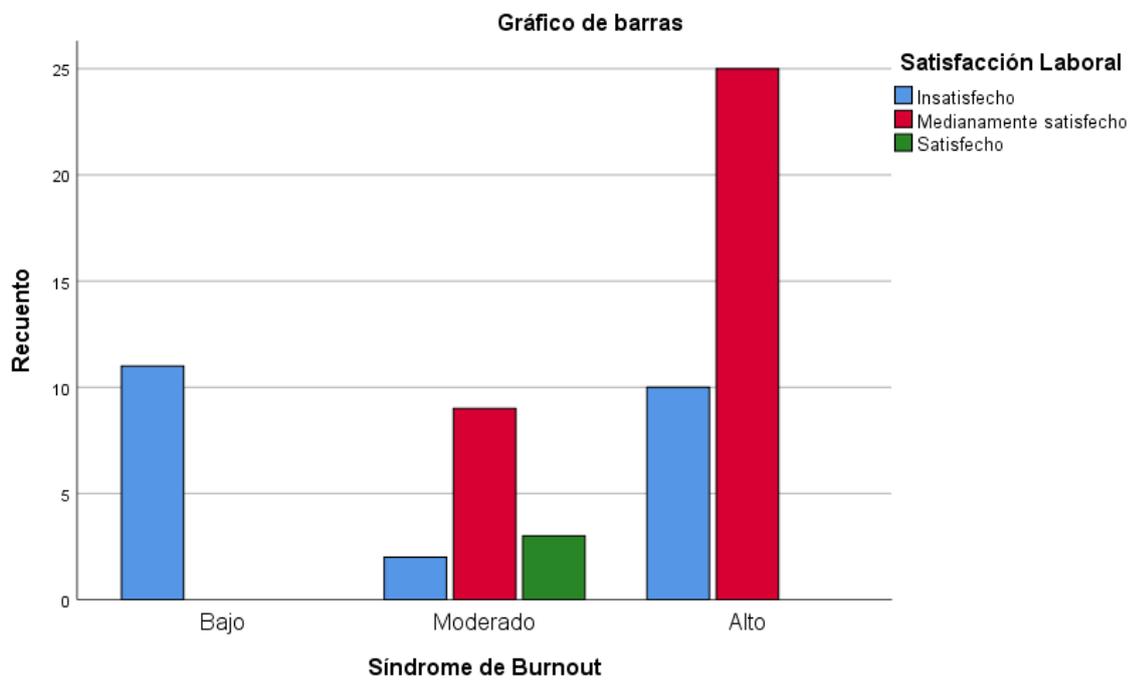
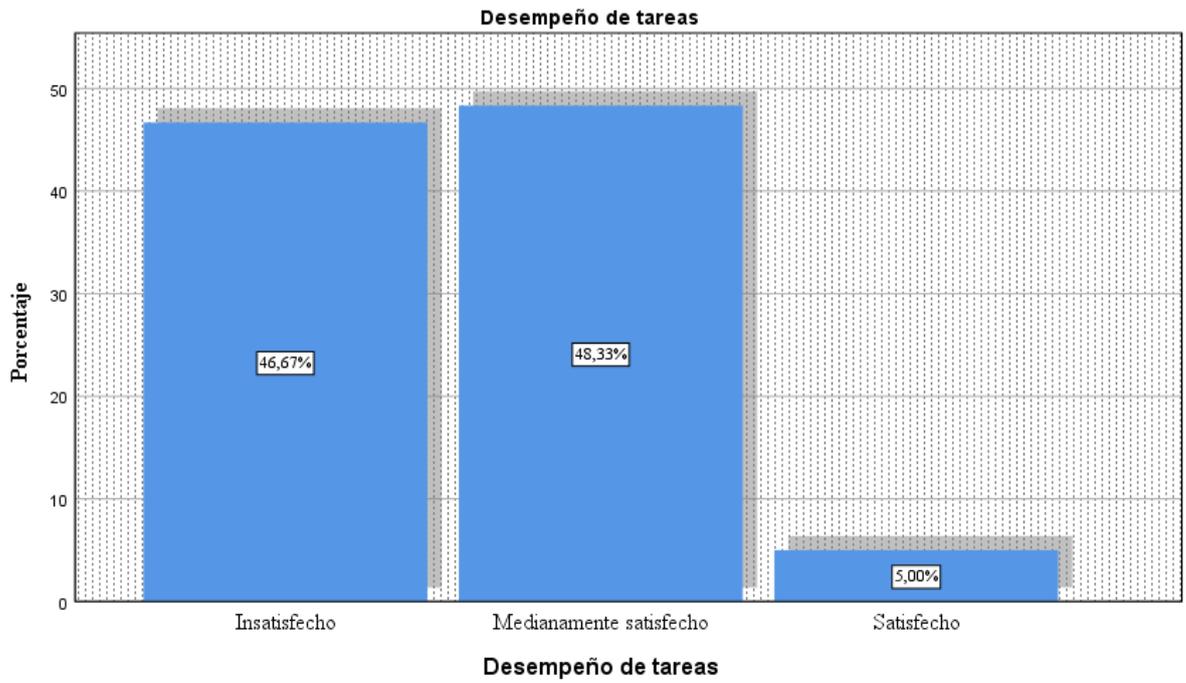
Políticas administrativas



Relaciones interpersonales



Desarrollo personal



ANEXO 5

Trabajadores del Centro De Salud Catalina Huanca





ANEXO 6

“SÍNDROME BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD CATALINA HUANCA - LIMA 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucr.ac.cr Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
23	www.app.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Reyna Jarelis Suárez Duarte, Lismarck Yohanny Campos Sequeira, Jenny Del Socorro Villanueva, Concepción Mendoza Castro. "Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo", Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas, 2020 Publicación	<1 %
25	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1 %
28	bienestarlaboraloutsourcing.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
29	docs.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
31	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
33	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.procomcap.com Fuente de Internet	<1 %
37	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	Raquel González-Baltazar, Silvia G. León-Cortés, Mónica I. Contreras-Estrada, Gustavo Hidalgo-Santacruz et al. "Chapter 26 Quality of Work Life in Health Care Workers in	<1 %

Guadalajara, Mexico", Springer Science and
Business Media LLC, 2019
Publicación

41	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	tesis.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www-org.mtas.es Fuente de Internet	<1 %
48	www.corredorpuno-cusco.org Fuente de Internet	<1 %
49	Nuno Januário, António Rosado, Isabel Mesquita, José Gallego, José-Manuel Aguilar-Parra. "Student retention of the information transmitted by the teacher in physical education classes depending on the characteristics of the information / Retención	<1 %

de la información transmitida por el profesor
en las clases de educación física en función de
las características de la información", Infancia
y Aprendizaje, 2015

Publicación

50	moam.info Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
54	www.amc.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
55	www.dallasnews.com Fuente de Internet	<1 %
56	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	"Advances in Social and Occupational Ergonomics", Springer Science and Business Media LLC, 2019 Publicación	<1 %

59 doi.org
Fuente de Internet

<1 %

60 www.repositoriopncvfs.pe
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias Apagado