

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
PERSONAL DE SALUD DE ANESTESIOLOGÍA Y CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL BELÉN - TRUJILLO, 2020**

**Tesis para obtener el grado académico de  
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

## **AUTORES**

Br. Karla Luz del Rocío Casós Portocarrero

Br. Lenin Orlando Chávez Vergara

## **ASESORA**

Dra. Flor Fanny Santa Cruz Terán

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Impacto y calidad de las investigaciones

**TRUJILLO, PERÚ**

**2020**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, PhD.

Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

## Conformidad de Asesor

Yo, Flor Fanny Santa Cruz Terán con DNI N° 18178044, asesora de la Tesis de Maestría titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DE ANESTESIOLOGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL BELÉN - TRUJILLO, 2020", presentado por los maestrandos, Karla Luz del Rocío Casós Portocarrero, identificada con DNI N°46199687 y Lenin Orlando Chávez Vergara, identificado con DNI N°45883372, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 20 de noviembre de 2020



.....  
Dra. Flor Fanny Santa Cruz Terán

Asesora

## **DEDICATORIA**

A nuestras respectivas familias por todo su comprensión y apoyo incondicional brindado, así como a nuestras hijas Valeria Alessandra, Zoé Aitana y Gía Fernanda, quienes, a pesar de su corta edad, con su ternura y amor nos daban la fortaleza necesaria durante todo este tiempo para poder llevar a cabo y culminar nuestros sueños juntos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por siempre permitirnos hacer todo posible.

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad Católica de Trujillo”, y a nuestra asesora la Dra. Santa Cruz Terán Flor Fanny, por su apoyo constante, su valiosa enseñanza para afianzar el presente estudio.

A todo el personal de salud del Hospital Belén de Trujillo, por su loable labor en pro del bienestar de los pacientes, sobre todo, en estas situaciones difíciles que nos encontramos, siempre se mostraron aptos a apoyarnos.

Los autores

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

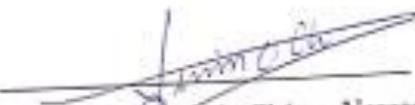
Nosotros, Karla Luz del Rocío Casós Portocarrero, con número de D.N.I. 46199687 y Lenin Orlando Chávez Vergara, con número de D.N.I. 45883372, egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DE ANESTESIOLOGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL BELÉN - TRUJILLO, 2020", la que consta de un total de 84 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 16 figuras, más un total de 13 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores

  
Br. Karla Luz del Rocío Casós Portocarrero  
DNI: 46199687

  
Br. Lenin Orlando Chávez Vergara  
DNI: 45883372

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Autoridades Universitarias	II
Conformidad del Asesor	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaración de autenticidad	VI
Índice de contenido	VII
Índice de Tablas	X
Índice de Figuras	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	14
1.1.Planteamiento del problema	15
1.2.Problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3.Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	19
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	20
2.1.3. Antecedentes Locales	22
2.2. Bases teórico científicas	23
2.2.1. Síndrome de Burnout	23
2.2.1.1. Historia	23
2.2.1.2. Teorías del síndrome de burnout	24
2.2.1.3. Factores asociados al síndrome de burnout	25
2.2.1.4. Manifestaciones clínicas del síndrome de burnout	25
2.2.1.5. Niveles del síndrome de burnout	25
2.2.1.6. Consecuencias del síndrome de burnout	26

2.2.1.7. Dimensiones del síndrome de burnout	26
2.2.1.8. Evaluación del síndrome de burnout	27
2.2.2. Satisfacción Laboral	27
2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral	27
2.2.2.2. Clasificación de satisfacción laboral	28
2.2.2.3. Niveles de satisfacción laboral	29
2.2.2.4. Consecuencias de la satisfacción laboral	29
2.2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral	29
2.2.2.6. Evaluación de satisfacción laboral	30
2.2.3. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud	30
2.3. Definición de términos básicos	31
2.4. Hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general	32
2.4.2. Hipótesis específicas	33
2.5. Operacionalización de variables	34
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>36</b>
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Método de investigación	37
3.3. Diseño de investigación	37
3.4. Población, muestra y muestreo	38
3.5. Criterios de selección	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7. Validez y confiabilidad	40
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Ética investigativa	41
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>42</b>
4.1. Presentación y análisis de resultados	43
4.2. Prueba de hipótesis	58
4.3. Discusión de resultados	59
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>61</b>
5.1. Conclusiones	62
5.2. Sugerencias	64
Referencias Bibliográficas	65
Anexo N° 1: Cuestionario general	72

Anexo N° 2: Cuestionario Maslach Inventory	73
Anexo N° 3: Cuestionario de Escala de satisfacción laboral	74
Anexo N° 4: Protocolos de validación (Cuestionario Maslach Inventory)	76
Anexo N° 5: Protocolo de validación (Cuestionario de escala de satisfacción laboral)	79
Anexo N° 6: Ficha Técnica N° 1	80
Anexo N° 7: Ficha Técnica N° 2	81
Anexo N° 8: Base de datos	82
Anexo N° 9: Matriz de consistencia	83

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Distribución del personal de salud.	38
Tabla 2:	Características demográficas del personal de salud.	43
Tabla 3:	Características socioeconómicas del personal de salud.	44
Tabla 4:	Realización de alguna actividad laboral paralela.	45
Tabla 5:	Nivel del síndrome de burnout.	46
Tabla 6:	Nivel del síndrome de burnout, según grupo profesional.	47
Tabla 7:	Nivel de satisfacción laboral.	48
Tabla 8:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: agotamiento emocional y la satisfacción laboral.	49
Tabla 9:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: despersonalización y la satisfacción laboral.	50
Tabla 10:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: falta de realización personal y la satisfacción laboral.	51
Tabla 11:	Relación del síndrome de burnout y la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo personal.	52
Tabla 12:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según sexo.	53
Tabla 13:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según edad.	54
Tabla 14:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según estado civil.	55
Tabla 15:	Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, según modalidad laboral.	56
Tabla 16:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según tiempo de servicio.	57
Tabla 17:	Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral.	58

## Índice de Figuras

Figura 1:	Características demográficas del personal de salud.	43
Figura 2:	Características socioeconómicas del personal de salud.	44
Figura 3:	Realización de alguna actividad laboral paralela.	45
Figura 4:	Nivel del síndrome de burnout.	46
Figura 5:	Nivel del síndrome de burnout, según grupo profesional.	47
Figura 6:	Nivel de satisfacción laboral.	48
Figura 7:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: agotamiento emocional y la satisfacción laboral.	49
Figura 8:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: despersonalización y la satisfacción laboral.	50
Figura 9:	Relación de la dimensión del síndrome de burnout: falta de realización personal y la satisfacción laboral.	51
Figura 10:	Relación del síndrome de burnout y la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo personal.	52
Figura 11:	Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral.	53
Figura 12:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según sexo.	54
Figura 13:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según edad.	55
Figura 14:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según estado civil.	56
Figura 15:	Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, según modalidad laboral.	57
Figura 16:	Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según tiempo de servicio.	58

## RESUMEN

El presente estudio de investigación, tuvo como objetivo principal el determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, Hospital Belén, 2020. Es un estudio de tipo no experimental, de investigación pura, básica, teórica, descriptiva simple, correlacional, cuantitativo y transversal. La población estuvo conformada por 56 trabajadores de la salud (médicos, licenciadas de enfermería y técnicos de enfermería). Se utilizó como técnica e instrumento, el cuestionario, siendo: cuestionario general de variable socio-demográficas, Maslach Burnout Inventory (MBI), y la escala general de satisfacción laboral (SL- SPC), aplicados por google formulario. Concluyendo que, el personal de salud presentó un 85.7% con síndrome de burnout (nivel intermedio) y 58.9% en satisfacción laboral (nivel satisfecho), no existiendo relación estadísticamente significativa, hallando que todo el personal da un nivel medio de burnout, pero a la vez se encuentran satisfechos, siendo mayor porcentaje la presencia de trabajadores nombrados, con experiencia laboral superior a 10 años, lo que encaja en satisfacción, pero desarrolla el síndrome por la continuidad de su labor asistencial; siendo corroborado con la prueba de chi cuadrado, obteniendo como resultado  $p=0.7376$  (mayor que 0.05) y un  $X^2=1.99$ .

**Palabras clave:** Centro quirúrgico, hospital belén de trujillo, satisfacción laboral, síndrome de burnout.

## ABSTRACT

The main objective of this research study was to determine the relationship of burnout syndrome and job satisfaction of health personnel working in the Department of Anesthesiology and Surgical Center, Hospital Belén, 2020. It is a non-experimental study, of pure, basic, theoretical, simple descriptive, correlational, quantitative and transversal research. The population was made up of 56 health workers (doctors, nursing graduates and nursing technicians). The questionnaire was used as a technique and instrument, being: general questionnaire of socio-demographic variables, Maslach Burnout Inventory (MBI), and the general scale of job satisfaction (SL-SPC), applied by google form. Concluding that, the health personnel presented 85.7% with burnout syndrome (intermediate level) and 58.9% in job satisfaction (satisfied level), there being no statistically significant relationship, finding that all personnel gave a medium level of burnout, but to At the same time, they are satisfied, with a higher percentage being the presence of appointed workers, with work experience of more than 10 years, which fits in with satisfaction, but develops the syndrome due to the continuity of their care work; being corroborated with the chi square test, obtaining as a result  $p = 0.7376$  (greater than 0.05) and an  $X^2 = 1.99$ .

**Keywords:** Surgical center, hospital belén of trujillo, job satisfaction, burnout syndrome.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

La prevalencia del estrés en profesionales de la salud se sitúa en el 36,8 % (Ávila et al., 2010); los profesionales de salud, generalmente se encuentran bajo un estresante ambiente de trabajo, lo cual conlleva a presentar poca o nula satisfacción laboral, así como burnout. Actualmente el Síndrome de Burnout es una patología clínica que aqueja al mundo, incluso la Organización Mundial de Salud (2000) refiere que, dentro del sector de salud, la presencia del recurso humano es el más esencial, por lo cual es primordial y necesario crear un buen ámbito laboral, dando éste con resultado la mejora de calidad de atención en distintos niveles.

Al mencionar, Síndrome de Burnout, se refiere a un fenómeno emocional y psicológico, aunadas al entorno laboral lo que ocasiona el no buen desarrollo en éste medio. (Ávila et al., 2010); tornándose crónico, lo cual genera actitudes negativas en el individuo al sentir fracaso y no motivación, afectando así a distintos aspectos de su propio rol laboral y personal; por lo que es necesaria conocer mejor este tipo de situaciones y síndromes para así abordar los temas que conllevan y crear políticas sanitarias orientadas a la prevención, mejor atención asistencial y calidad en el trabajo.

Las evaluaciones del nivel de satisfacción laborales determinan el rendimiento del trabajador, logrando así determinar que situaciones mejorar para su mejor desempeño al y en el entorno laboral. Por lo que, Böckerman e Ilmakunnas (2012) manifiestan que a mayor satisfacción mayor producción laboral, y menor situaciones de mala actitud en el trabajo, las cuales se presentan cuando hay baja satisfacción laboral.

Distintos estudios nacionales reflejan resultados no uniformes, cuando abordan el tema de Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, siendo Yslado et al, (2019) quien refiere que, en el Perú, la prevalencia de global en el gremio mencionado, es de 12.5%. Así mismo Salomón y Valdéz, (2019), citan a Grau et al. (2007), quienes publicaron un trabajo con una población española de 11.530 personal de la salud, siendo un 51% hombres, con una edad promedio de 41.7 años de edad, en el cual utilizaron el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario general de propia creación, observando la prevalencia de burnout en 14.9% en España, 14.4.% en Argentina, y Uruguayos con 7.9%; además de otros países de habla hispana como en mexicanos, ecuatorianos, colombianos, guatemaltecos, salvadoreños quienes presentaron prevalencia entre 2,5% y 5,9%. Mostrando a los

médicos como el grupo profesional de salud con mayor índice de síndrome de burnout, con un 12.1%, seguido del personal de enfermería con 7.2%.

Por lo que se hace evidentes y necesarios nuevos estudios del síndrome de burnout adecuado a la actual realidad, incluso creando un propio modelo de evaluación y/o medición, para la población latinoamericana, países subdesarrollados, condicionados por múltiples factores entre ellos el tener que seguir laborando por la misma necesidad.

## **1.2. Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**Problema Específico 1:** ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 2:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 3:** ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 4:** ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 5:** ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 6:** ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal en el trabajador de

salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

**Problema Específico 7:** ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y las variables socio-demográficas del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

**Objetivo Específico 1:** Identificar el nivel del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020

**Objetivo Específico 2:** Hallar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020

**Objetivo Específico 3:** Estaturir la relación del síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Objetivo Específico 4:** Precisar la relación del síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Objetivo Específico 5:** Establecer la relación del síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Objetivo Específico 6:** Identificar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Objetivo Específico 7:** Describir la relación entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las variables socio-demográficas del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020

#### **1.4. Justificación de la investigación**

El Síndrome de burnout, dado como un fenómeno manifestado por estrés crónico, generado por el medio laboral, la propia exigencia del individuo que ocasiona alteraciones en la calidad de distintos ámbitos personales, familiares, académicos, laborales.

En el Perú, a raíz de la globalización, las crisis socioeconómicas, la desigualdad e insatisfacción laboral tanto en horarios y remuneración, además las exigencias en el ámbito profesional, sistema de salud, la sobrepoblación de pacientes, ocasionan en el profesional de la salud situaciones estresantes que pueden llegar a influir sobre sus vidas y también sobre las formas de atención de los pacientes.

Este estudio es conveniente para evaluar la presencia y/o niveles de burnout en el personal de salud que labora en el lugar de investigación, pudiendo abordar, dar a conocer a los mismos afectados como a sus instancias superiores para la posterior intervención; mejorando así la calidad de vida tanto personal como laboral, ambiente y clima laboral.

Esta Investigación tiene gran relevancia social porque se logró identificar la presencia del síndrome de burnout y el grado de satisfacción laboral en el personal de salud del Departamento de Anestesiología y Centro quirúrgico del Hospital Belén, generando mayores implicancias prácticas a la Institución para su posterior intervención.

Teniendo un valor teórico que contribuye o aporta para generar nuevo conocimiento y mejorar la comprensión de estos trastornos, formulando políticas sanitarias y así ayudar al confort mental de los trabajadores de salud, reflejándose en una alta calidad de atención y menor gastos institucionales, fortaleciendo la salud pública.

Así mismo esta investigación, al utilizó técnicas validadas, con posterior impacto y utilidad metodológica beneficiando a posteriores estudios tanto para la recolección de datos como análisis de éstas, sea a nivel local o nivel nacional.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1. Internacional**

Portero (2019) en la tesis doctoral titulada: Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y Salud General en Personal Sanitario de Urgencias, Córdoba, España, decidieron determinar la relación entre el estrés, burnout y la satisfacción laboral según variables sociodemográfico y laborales en el personal de salud; fue un estudio descriptivo, transversal, inferencial y multivariante, con una muestra de 235 trabajadores. El instrumento usado fue un cuestionario general, el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire, y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Obteniendo como resultados predominancia e el sexo femenino (76,17%), licenciadas de enfermería (72,77%), experiencia laboral con una media de 22,67 años. Presentaron 21.53 puntos en nivel medio de estrés, siendo el 48,94% con un nivel alto de despersonalización. El ser casado, tuvo mayor satisfacción laboral, con 21,02 puntos ( $p < 0,0001$ ), frente a los demás estados civil. Concluyendo que el nivel medio de estrés, la despersonalización, y la realización personal, son los más encontrados frente al agotamiento emocional que es bajo; así mismo hallaron una moderada satisfacción laboral.

### **2.1.2. Nacional**

Pajares (2020) en la tesis doctoral titulada Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018, tuvo como objetivo estatuir la relación existente entre el Síndrome de Burnout con el clima laboral en los médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, 2018; siendo una investigación básica, correlacional, no experimental, transversal; de método hipotético deductivo; teniendo una muestra constituida por 81 médicos; utilizaron el Cuestionario de Maslach y la Escala de Clima Laboral. Concluyendo que existe una correlación inversamente proporcional alta significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral ( $\rho = -,417$  - correlación negativa considerable) en los médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.

Marcos (2020), en la tesis titulada Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Nacional Ramiro Prialé – 2019, consideraron como objetivo determinar la relación entre ambas variables en personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones, usaron método inductivo

deductivo, descriptivo correlacional, no experimental, transeccional, con una población de 50 profesionales. Concluyeron que existe una relación significativa indirecta, con una correlación de Pearson de  $-0,366 > 0,09$  y un nivel de significancia de 0,009

Sarmiento (2019) en la tesis de maestría titulada Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco, describieron la relación existente entre las variables en los trabajadores del área de emergencia del Hospital en estudio, siendo un estudio transversal, de octubre a diciembre del año 2017, en 110 trabajadores 49 médicos, 26 técnicos auxiliares y 35 enfermeras/obstetras. Utilizaron una encuesta demográfica, el Maslach Inventory y la Encuesta de la Satisfacción Laboral. Como resultados obtuvieron asociación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral; presentando un 30,9% de insatisfacción, a predominio de médicos (46,9%); siendo la indiferencia con un 62,9% en las licenciadas de enfermería/obstetricia y un 34,6% de satisfacción en los técnicos de enfermería; el 10 % de la muestra presentaba burnout, siendo dominado por los médicos con un 16,3% , seguido de enfermería y obstetricia (8,6%), no hallándose burnout en el personal técnico; respecto a las dimensiones del burnout, el agotamiento emocional tuvo mayor presencia en los insatisfechos, así como una relación entre el síndrome de burnout y el “Trabajo en general”, siendo ésta última una de las dimensiones de satisfacción laboral. Concluyendo que, uno de cada 10 trabajadores de salud tiene burnout, así como un tercio presenta insatisfacción laboral; el grupo laboral con mayor índice de Burnout y menos satisfecho fueron los médicos.

Farfán (2018) en la tesis de maestría titulada “Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital II-2 EsSalud en la ciudad de Tarapoto, Perú; destacó el determinar la relación entre Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, basada en una investigación descriptiva, correlacional, no experimental, prospectiva y cuantitativa, en una muestra de 56 licenciados; usando como instrumentos: Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma y Cuestionario para síndrome de burnout de Maslach y Jackson. Concluyeron que, si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout, presentaron un 66,07% con satisfacción laboral, 21,43% “Insatisfacción” y el 12,50% “Muy insatisfechos”; acotando además que el Síndrome de Burnout tenía un nivel “Intermedio” continuado por un 7,1% con bajo nivel y el 1,8% alto”.

Figuroa y González (2018) en la tesis de Maestría titulada: Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles – Huancayo, Perú, utilizaron un estudio básico, descriptivo, correlacional, cualitativa, lineal, estadístico e hipotético deductivo. La población fue una muestra de 68 trabajadores. El recojo de datos, se realizó por medio de cuestionarios como el de Maslach Burnout Inventory, para medir el síndrome de burnout, el cual constó de 22 ítems y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, desarrollada en 37 ítems. En los resultados, contrastan la hipótesis mediante Rho de Spearman, obteniendo  $- ,037$ ; lo cual lo ubicó en el rubro de  $+ -0,01$  a  $+ - 0,19$ ; concluyendo que, no existe relación inversa significativa, además existe relación muy baja entre la variable satisfacción laboral y la variable síndrome de burnout en el personal ( $0,762 > 0,05$ ), además hallaron una baja relación entre el desempeño de tareas y el síndrome de burnout ( $0,091 > 0,05$ ), existe una relación muy baja entre los beneficios laborales y remuneración con el síndrome de burnout ( $0,863 > 0,05$ ), existe relación muy baja entre la dimensión condiciones físicas y el síndrome de burnout ( $0,742 > 0,05$ ), desarrollo personal y el síndrome de burnout ( $0,549 > 0,05$ ), políticas administrativas y el síndrome de burnout ( $0,427 > 0,05$ ), relación con la autoridad y el síndrome de burnout ( $0,492 > 0,05$ ).

Valdez (2018) en la tesis de maestría titulada: Satisfacción laboral relacionada al Síndrome de Burnout en el personal sanitario del Policlínico Francisco Bolognesi, Tacna, Perú, se enfocó un estudio no experimental, descriptivo y correlacional, contando con una población de 55 personal de salud, en donde su objetivo era hallar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud. Con lo que obtuvieron como resultado que no existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout. Por lo cual concluyen que no hay relación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ) entre las ambas variables mencionadas en el personal de salud de su objeto de estudio; así como no existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout desgaste emocional, despersonalización, baja realización. ( $p > 0,05$ ).

### **2.1.3. Local**

Serrano y Zavala (2019), en la tesis de maestría Satisfacción del Programa de Residentado Médico y Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta” – 2018, investigó la relación entre la satisfacción del Programa de Residentado Médico y Síndrome de Burnout en

los médicos formados como residentes del hospital, siendo un estudio descriptivo, correlacional, con su muestra dada por todos los médicos residentes del primero, segundo, tercero y cuarto año del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta”, presentes durante los meses de junio a diciembre del 2018. Aplicaron una ficha de recolección de datos, Encuesta de Satisfacción del Residente y el “Maslach Burnout Inventory”; concluyendo que, si existe relación entre la Satisfacción del Programa de Residentado Médico y el Síndrome de Burnout en Médicos Residentes, del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta”, 2018, siendo estadísticamente significativo por la prueba Chi-Cuadrado de Pearson; resultando una  $p = 0.003$  (menor que 0.05) y un  $X^2$  de 13.773.

Quito et al. (2019), en el artículo original Asociación entre el Régimen Laboral y el Síndrome de Burnout en Médicos del Ministerio Público del Perú, Trujillo, Perú, investigaron con la finalidad de encontrar la relación entre el régimen laboral y el Síndrome de Burnout en el personal médico. Utilizaron un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 384 galenos que trabajaban en el Ministerio Público, en los años 2014 y 2015; como técnica de recolección de datos, utilizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Por lo que realizaron la prueba estadística Chi-cuadrado. Obtuvieron como resultado que el 22.7% de médicos presentaban síndrome de burnout, siendo el 16.37% pertenecían al personal nombrado, y el 39.81% tenían contratación temporal. Concluyendo con la existencia estadísticamente significativa entre el régimen laboral y el síndrome de burnout en la población de estudio, además que el personal médico perteneciente al régimen laboral de contratación temporal, presentaron mayor índice de síndrome de burnout con un 39.81%.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

#### **2.2.1.1. Historia**

Fenómeno que empezó a relucir y ser estudiado, recién a inicios de los años 70, es donde Freudenberger en 1974, conceptualizó inicialmente la presencia de una patología con mayor nivel psicológico que se presentaba en las personas, siendo descrito como un desgaste emocional crónico (Torres et al., 2019), haciendo referencia a sentir físico y mental de los jóvenes que realizaban labor voluntaria en su "Free Clinic" de Nueva York, quienes daban más de sí en el trabajo, incluso

afectando su salud, no recibiendo el reconocimiento merecido, lo cual con el transcurrir de 1 a 3 años de labor, presentaban conducta erróneas, agotamiento, irritación, tendencia a evitar a los clientes. (Martínez, 2010). En aquellos tiempos empezaron las nuevas tecnologías lo cual originaba cambios laborales constantes junto a la mecanización del trabajo, tales transformaciones daban un mayor índice de desempleo, lo que ocasionaba que los trabajadores sean explotados, y los empleadores soliciten personal cada vez más especializados. (Díaz y Gómez, 2016). Actualmente el Síndrome de Burnout es considerado como una enfermedad, la cual se encuentra en el ICD - 10 (Índice Internacional de la Organización Mundial para la Salud), descrita como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, ubicada en la categoría Z73 “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo cual indica la presencia a nivel mundial de ésta enfermedad. (Forbes, 2011), pero aún la definición de éste síndrome no se halla en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales – cuarta edición (DSMIV)), así como tampoco en la nueva versión del Manual Estadounidense de Psicología (DSMV) (Milione, 2019).

#### **2.2.1.2. Teorías del síndrome de burnout**

López (2017), en su exhaustivo estudio define que a lo largo de los años se postulan distintas teorías para entender el origen del síndrome en las personas, por lo cual se formaron diversas teorías, dentro de las cuales se forjan corrientes y modelos de cada teoría, dando un mayor alcance definido.

A. Teoría sociocognitiva del yo: se presentan las siguientes variables como autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto; en la cual los mismos individuos reflejan lo que perciben de la realidad y según sus experiencias van tomando decisiones y conocimientos.

B. Teoría del intercambio social: surge de la percepción del individuo frente a sus compañeros, dada por la comparación social, sea de sus reconocimientos como carga laboral y afrontamiento de problemas.

C. Teoría organizacional: basadas en la detección de estresores laborales como estrategias de afrontamiento ante el síndrome.

D. Teoría estructural, en donde se propone un modelo integral del individuo en la cual influye sus antecedentes personales, interpersonal y organizacional, indicando un desequilibrio de uno de ellos.

E. Teoría de demandas y recursos laborales, una de las más estudiadas la cual enfoca a dos entidades de mayor estudio como la motivación y el estrés laboral del individuo.

### **2.2.1.3. Factores asociados al síndrome de burnout**

Cajo (2018), en su investigación refiere como factores a los personales, profesionales e institucionales, mientras que Letelier (2014), manifiesta como sobre Síndromes Organizacionales en los trabajadores, a los factores asociados a la aparición de síndrome de burnout hallando:

A. Elementos del contenido: generalmente se presenta en personas con algún antecedente de violencia infantil, que se sientan bajo mucha presión en su entorno de trabajo, a mayor presión mayor índice de originar el síndrome.

B. Condiciones personales: refiere que el síndrome aparece cuando la situación del argumento se suma a ciertas situaciones personales, como la aspiración de destacar una diferencia, trabajo estrechamente delicado con el sufrimiento de los demás, relaciones negativas y discrepancias con los colegas.

### **2.2.1.4. Manifestaciones clínicas del síndrome de burnout**

En los estudios de, De la Fuente et al. (1997) y Martínez (2010), concuerdan en destacar una clasificación sintomatológica mediante la siguiente agrupación:

A. Síntomas emocionales: como depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad.

B. Cognitivos: como sensación de perjuicio, desorientación, anulación de anhelos y expectativas, disminución de la creatividad, cambios en autoestima, cinismo, reprobación crítica y desatención.

C. Conductuales: evasión de compromisos, dubitación para la toma de decisiones, ausentismo laboral, inadaptación, desconcierto con tareas, mayor consumo de cafeína, bebidas alcohólicas, tabaquismo y otras sustancias.

D. Sociales: incomunicación, poca tolerancia, hastío familiar, retraimiento y evasión profesional como con demás personas de entorno diario.

### **2.2.1.5. Niveles del síndrome de burnout**

Consuelo (2018) en su investigación cita a Maslach y Leiter (2000), en donde refiere que, según el desarrollo de la clínica de la enfermedad, se va clasificando:

A. Leves: cansancio, agotamiento, desgano incluso para despertar por las mañanas.

B. Moderados: cinismo, autoaislamiento y pesimismo.

C. Graves: automedicación, ausentismo laboral, consumo y abuso de sustancias lícitas e ilícitas.

D. Extremos: aislamiento incluso de familiares, ansiedad, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios.

#### **2.2.1.6. Consecuencias del síndrome de burnout**

En la investigación de Martínez (2010), considera como principal consecuencia de presentar este síndrome, al grupo de síntomas emocionales, reflejado en las escalas para medir Burnout, los cuales 12 de 22 ítems, orientan a dicho factor, tratando de hallar síntomas de desadaptación, fracaso, frustración, desarraigo personal, baja autoestima e incluso agresividad; si bien este grupo sintomatológico fue los menos estudiados son lo de más grande y relevante consideración.

#### **2.2.1.7. Dimensiones del síndrome de burnout**

Maslach y Jackson en el año 1981, instituyen el cuestionario “Maslach Burnout Inventory”, el cual evalúa las siguientes dimensiones (Farfán, 2018):

A. Agotamiento emocional: se presenta secundario a un sobre esfuerzo del propio individuo por lo cual refleja y presenta una constante sensación de fatiga, cansancio, pesadez.

B. Despersonalización: denota autoaislamiento, apatía, falta de voluntad, poco proactivo, descomprometido, desinterés tanto con su medio laboral como de su entorno, lo que se basa en el cinismo.

C. Baja realización personal: se presenta mediante la propia insatisfacción del trabajador, al no sentirse recompensado, ni que sus logros sean metas alcanzadas, sin embargo, esos sentimientos personales disminuyen su autoestima, aumentando en manera recompensatoria sus esfuerzos laborales para cubrir sus necesidades, mientras se prolonga su bajo estado de ánimo de manera insidiosa y larga, no notando la clínica de su enfermedad hasta tiempo prolongada.

### **2.2.1.8. Evaluación del síndrome de burnout**

#### **A. Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Como se mencionó anteriormente, en el año 1981, Maslach y Jackson, crean y establecen el MBI; siendo el instrumento de mayor uso para los investigadores, reflejado en la cantidad de estudios que se pueden encontrar; en éste se plantea y describe a distintos ítems referidos al sentir y pensar del evaluado y su relación con el entorno laboral. A través del tiempo fue cambiante debido a que se trató de modificar para poblaciones específicas, y orientar más a la muestra de estudio por lo cual crearon el MBI-HSS - Human Services Survey, el cual mide a personas que prestan servicios a otras personas, el MBI-ES-Educators Survey, que se da a instructores, así como el MBI-GS General Survey, llamado el general, debido a que se presenta a los trabajadores que no prestan servicios directo a otras personas, siendo éste cuestionario el más actual. (Cáceres, 2018).

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Pablos (2016), refiere que la satisfacción laboral, se entrelaza en distintos ámbitos. No hay aún un consenso para poder definirla, debido a sus múltiples consideraciones como dinámica, evaluación o estado emocional; es una variable de las más estudiadas, para y por la conducta agrupacional, ocupando un lugar central desde los primeros estudios, siendo Robert Hoppock en el año 1935, quien publicó su libro titulado Job Satisfaction, logrando con sus estudios modificar la manera de discernir la relación empleado-trabajo, para mejorar la calidad de vida y de la institución. (Vásquez, 2018). Siendo entonces, un estado clave cuando las instituciones, desean obtener un buen clima organizacional y mejor rendimiento laboral. dado al obtener resultados positivos en los empleados. (Portero, 2019).

Ore y Serpa (2018), describen que el conjunto de actitudes que presenta un empleado, secundario la condición laboral, lo que se presta a la motivación y grado de satisfacción que presenta el individuo.

#### **2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral**

Pablos (2016), ratifica que, desde el siglo pasado, aproximadamente desde 1911 con Taylor y 1996 con Peiró y Prieto, evidenciando que la satisfacción es un

fenómeno de origen multivariable, se ha tratado de orientar a distintas teorías sobre la Satisfacción del Ser Humano, agrupándose de la siguiente manera:

A. Aproximación bifactorial: llamada “teoría dual” o también “teoría de Motivación/Higiene” desarrollada por Herzberg en el año 1959, en la cual se englobaba los factores motivadores tales como reconocimientos, creatividad, entre otros, así como también los factores de higiene en los cuales eran relacionados con la labor y aspectos del trabajo, como políticas de compañía, aspectos técnicos, entre otros.

B. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia: hacen referencia a procesos de comparación intrapersonal, y otras que el proceso de comparación subyacente es de carácter interpersonal. Entre ellas está la desarrollada por Locke (1976), la cual refiere a los valores laborales imprescindibles para que el individuo se sienta satisfecho.

C. Aproximaciones situacionales: declarados como los determinantes de la satisfacción laboral. Dentro de agrupación se encuentra la teoría de los eventos situacionales, de Quarstein (1992), exponiendo que la satisfacción laboral está determinada por características y eventos situacionales. Las características son los aspectos laborales evaluados por el individuo, los cuales son comunicados antes de acceder a laborar; y los eventos cuando ya el trabajador ocupa el puesto no cubriendo y/o cumpliendo las necesidades del trabajador.

D. Aproximación dinámica: hace mayor énfasis en la calidad de la satisfacción laboral sobre la cantidad.

#### **2.2.2.2. Clasificación de satisfacción laboral**

Sarmiento (2019), menciona en su estudio divide en:

A. Intrínseca: son factores relacionados al trabajo en sí (grado de interés, beneficio, oportunidad para el desarrollo y avance profesional, colaboración en la toma de decisiones, etc.).

B. Extrínseca: incluye factores externos al trabajador, que son su entorno laboral y ambiental (salario, horas laborales, reconocimiento por la labor, ascensos, condiciones de salud y política empresariales, etc.).

### **2.2.2.3. Niveles de satisfacción laboral**

Vásquez (2018), refiere que al mencionar satisfacción laboral, acotamos a su polivariabilidad, teniendo sus dimensiones fundamentales las cuales se podrían determinar a las características del individuo, entorno del trabajo, y el arqueo entre lo que se obtiene frente a lo que espera uno recibir por el desarrollo del esfuerzo tanto físico como mental; conformando un todo para la valoración del nivel de satisfacción que presenta el individuo, captados de distinta manera, debido a que cada persona es particular y distinta, al igual que su visión, metas y logros, siendo condicionado por factores específicos personales, variables sociodemográficas, autoestima, y entorno.

### **2.2.2.4. Consecuencias de la satisfacción laboral**

Bedoya y Barrientos (2018), acota que la satisfacción laboral como resultado de un buen clima organizacional en las instituciones, genera mejor calidad de vida, mayor compromiso laboral, teniendo disminución del ausentismo y del estrés en sus empleados. Farfán (2018) mediante su estudio, agrega conductas contraproducentes en la organización y falta de comportamiento cívico organizacional.

### **2.2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral**

Mediante las siguientes dimensiones se describe y evalúa la satisfacción laboral, (Figueroa y González, 2018):

A. Desempeño de tareas: Es el desarrollo de habilidades, aptitudes y preparación adecuada para poder asumir, elaborar y ejecutar un buen trabajo.

B. Beneficios laborales y remunerativos: Halla en el reconocimiento económico, gran y una de las mayores importancias, siendo considerada como una gratificación o recompensa a su esfuerzo cotidiano y seguridad laboral

C. Condiciones físicas y/o materiales: Considera grado de confort que encuentra en el medio donde se desarrolla laboralmente para sus actividades cotidianas.

D. Desarrollo personal: Se da mediante el grado de acuerdos que se den para la constante preparación y actualización del trabajador, lo que hace permitirle crecer en su ámbito tanto profesional como personal.

E. Políticas administrativas: Enfoca los límites laborales, mediante guías, funciones y acciones del trabajador con la Institución, estableciendo y regulando límites para así conseguir metas en su área.

F. Relación con la autoridad: Es el grado de relación/valoración que se da entre el trabajador y su jefe inmediato respecto a sus actitudes laborales.

#### **2.2.2.6. Evaluación de satisfacción laboral**

Actualmente la más usada, en nuestro medio, es la escala Satisfacción laboral (SL) - SPC, que fue elaborada y validada por la licenciada en psicología Sonia Palma Carrillo, quien laboraba como docente en el área de Investigación de la Facultad de Psicología en la Universidad Ricardo Palma en Perú (Palma, 2004), para evaluar la satisfacción laboral en 952 trabajadores de Lima metropolitana, el cual consta de 36 ítems, y 7 factores (dimensiones), que dependían entre 4 a 6 ítems por factor. (Palma, 1999), siendo en su estudio del año 2005 donde define a ésta escala con 6 dimensiones. (Figuroa y Gonzales, 2018).

#### **2.2.3. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en el personal de salud**

La palabra burnout, traducida al castellano, significa “estar quemado (burnout)”, el cual fue usado en terminología coloquial deportiva del idioma inglés, que describía el estado de ánimo de los deportistas al conseguir resultados no esperados luego de un largo entrenamiento (Farfán, 2018).

Cialzeta (2015), refiere que los trabajadores centran su bienestar psicológico, mental y laboral como consecuencia a eventos laborales; además cita a la Asociación Médica Americana, manifestando que el personal médico, es el último en tratarse en lo que respecta a su salud, tomando cualquier medida es un momento alejado al inicio de sus molestias.

Tanto el síndrome de burnout como la satisfacción laboral, son variables de la investigación, relacionadas con el entorno laboral, el burnout se refleja en el ausentismo, clima laboral y desempeño; conllevando a una relación estrecha con la satisfacción laboral (Albarracín, 2019).

López (2017), realiza una exhausta investigación donde centra el origen de éste síndrome en las profesiones de ayuda, asistenciales, de servicio, y de trato directo con usuarios, tal como doctores, docentes, licenciados de enfermería o asistentes sociales, todos caracterizados por su alta frecuencia e intensidad del contacto

interpersonal; además refiere que en los trabajadores sanitarios predomina el agotamiento emocional, frente a la despersonalización o la realización personal, citando además otros estudios donde la presencia de despersonalización la encuentran como la principal; dando una repercusión en los indicadores organizacionales, incluyendo también la satisfacción laboral, tal y como Toribio (2016), en su estudio logra demostrar que la presencia de despersonalización es mayor en el personal insatisfecho.

Salomón y Valdéz (2019), revelan que las tres dimensiones del síndrome de burnout, se originan por desequilibrio entre la presión laboral, carga horaria y los recursos disponibles, percibiéndose en valores elevados de agotamiento emocional, originado por sobrecarga y exigencia laboral, demostrando conflictos de roles, los cuales se relación negativa e intrínsecamente con la satisfacción laboral prediciendo la despersonalización y sensación de un menor logro de desarrollo personal, al aunarse con insuficiente tiempo para realización de otras actividades curriculares y extracurriculares, creando mayor prevalencia del síndrome e impactando en la satisfacción personal.

Centro Quirúrgico se considera uno de los servicios críticos de toda institución hospitalaria, (Martínez, 2017); en la investigación de Tobie-Gutiérrez y Nava-López, (2012), donde evalúan el Burnout y su impacto en la residencia, incluyen en la lista de profesionales a los anestesiólogos que padecen éste síndrome, refiriendo que va desde un 28 a 44% la prevalencia en este grupo, teniendo además un perfil clásico con mayor probabilidad de desarrollarlo, siendo más frecuente en mujeres, en personal con 7 a 10 años de experiencia profesional y con un grupo etáreo entre los 40 y 55 años; siendo la labor asistencial de la licenciada de enfermería, con riesgo potencial de afectar su satisfacción laboral y manifestar Síndrome de Burnout (Teullet, 2015).

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Síndrome: palabra que proviene del griego συνδρομή, significado syndromé, o 'concurso', el cual describe al conjunto de signos y síntomas presentados en una enfermedad, dado que por las características especiales orientan a un diagnóstico.

- Síndrome de Burnout: padecimiento originado como respuesta a estresores prolongados ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (Forbes, 2011)
- Satisfacción: según el diccionario, satisfacción, proviene del latín satisfactio, refiriéndose a la acción de satisfacer, lo cual equivale a saciar.
- Satisfacción Laboral: Estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia plena y de interés, propia del trabajo (Cruz, 2016).

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

**Hipótesis Específica 1:** Existe un nivel alto del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 2:** Existe un nivel poco satisfecho de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 4:** Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 5:** Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que

labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 6:** Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal, en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Hipótesis Específica 7:** Existe relación entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y las variables socio-demográficas, en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

## 2.5. Operacionalización de variables

### *Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
VI: Síndrome de burnout	Enfermedad ocasionada por respuesta inapropiada a estrés emocional crónico laboral, lo cual altera calidad de vida. (Salomón y Valdéz, 2019).	La presente investigación se realizará con el uso de un cuestionario para Medir el Síndrome de Burnout.	Agotamiento Emocional	Fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	Ordinal e intervalo
				Sobresfuerzo			
				Dedicación por los demás			
			Despersonalización	Apatía	5, 10, 11, 15, 22		
				Indiferencia			
			Realización Personal	Insatisfacción	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
				Metas no alcanzadas			
				No sentirse completo laboralmente			

*Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de medición</b>
V2: Satisfacción laboral	Estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia laboral (Cruz, 2016)	La presente investigación se realizará mediante el llenado de u cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral – SL- SPC	Desempeño de Tareas	Agrado de las tareas que realiza	1, 2, 3, 4, 5	Cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	Ordinal e intervalo
				Compromiso y valores organizacionales			
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Reconocimiento por la labor	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		
				Derechos brindados			
			Condiciones físicas y/o materiales	Colaboración laboral activa	17,18, 19, 20, 21		
				Infraestructura laboral adecuada			
			Desarrollo personal	Deseos de superación	22, 23, 24, 25		
				Expectativas de capacitación			
			Políticas administrativas	Trato cordial con los jefes	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33		
				Carga horaria laboral			
Relación con la autoridad	Identificación institucional	34,35, 36, 37					
	Trato directo						

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo de investigación

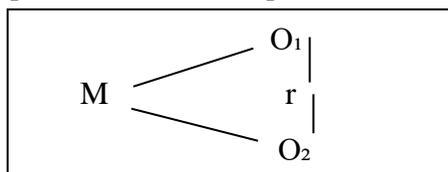
Hernández et al. (2014), en su libro titulado Metodología de Investigación, revela que los estudios descriptivos son los cuales buscan especificar características y/o propiedades importantes para su análisis, siendo una cualidad de este trabajo de investigación, ser no experimental, porque no interfiere en el manejo de las variables, observando cada una de ellas en su ambiente natural para su posterior análisis; además es una investigación básica, teórica debido a la búsqueda de generar conocimiento, tiene el alcance temporal de una investigación transeccional o transversal, debido a la recopilación con una medición no regular, en una sola oportunidad; siendo por la orientación, una investigación orientada al descubrimiento, debido a que se desea hallar la influencia de una variable en otra.

### 3.2. Métodos de investigación

En el libro Metodología de la Investigación de Bernal (2010), refiere que el método científico, se visualiza desde dos perspectivas las cuales se ocupan, del estudio de los métodos, procedimientos y la que se encarga de la parte investigativa, ayudando a realizar comparaciones precisas en las hipótesis de investigación, utilizando instrumentos y datos estadísticos, para lograr deducir en los resultados de estudio de manera confiable. Este estudio, pertenece al método hipotético deductivo, usado para inferir resultados a partir de la problemática presentada, derivando conclusiones.

### 3.3. Diseño de investigación

El diseño es una organización planificada y desarrollada para lograr la información requerida en una investigación; este estudio tiene un diseño correlacional, en donde se examina la asociación de variables, mediante un predecible patrón en una población, revelando la relación existente o no entre ellas, siendo sustentadas en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al.,2014).



Donde:

M = Personal de salud de Centro Quirúrgico.

O<sub>1</sub> = Síndrome de Burnout

O<sub>2</sub> = Satisfacción Laboral

r = Relación de las variables.

### 3.4. Población, muestra y muestreo

**3.4.1. Población:** El objeto de estudio, fue constituido por el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén, Distrito de Trujillo, Provincia Trujillo, Departamento La Libertad, año 2020, se analiza en el cuadro:

**Tabla 1**

*Distribución del personal de salud*

	Centro Quirúrgico	Nº personal de salud
Médicos	Asistentes	22
	Residentes	11
	Licenciadas En Enfermería	14
	Técnicos De Enfermería	09
	Total	56

**Nota:** La tabla muestra datos de la Oficina de Personal del Hospital Belén de Trujillo, 2020.

**3.4.2. Muestra:** Se seleccionó para esta investigación es la población total, el 100% del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (N = 56 trabajadores).

**3.4.3. Muestreo:** La siguiente Investigación optó por la técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia.

### 3.5. Criterios de selección

**3.5.1. Criterios de inclusión:** se incluyó:

- Personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo.
- Personal de salud que se encuentren en turnos laborales y/o presentes.
- Personal de salud con autorización y compromiso de colaboración.

**3.5.2. Criterios de exclusión:** Se excluyeron:

- Personal de salud que pertenezcan a otros departamentos del Hospital Belén de Trujillo.
- Personal de salud que no desea entrar en la población de estudio.
- Personal por licencia por gravidez.

**3.5.3. Unidad de análisis:** Personal de salud que labora en el departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, que cumplió con los criterios de inclusión y exclusión.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**3.6.1 Técnica de recolección de datos:** La presente investigación planteó como técnica investigativa la encuesta, la cual fue llenada por todo el personal de salud que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Belén, y que cumplió con todos nuestros criterios de selección, mediante google formularios, debido a nuestra problemática actual, optamos por métodos de distanciamiento y rapidez en llenado.

**3.6.2. Utilidad:** Fue medir el síndrome de burnout y satisfacción laboral.

**3.6.3. Dirigida:** Al Personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, 2020.

#### **3.6.4. Instrumentos de recolección de datos:**

Instrumento N° 01: Se utilizó un cuestionario general, donde se registró datos socio-demográficos del encuestado, la cual fue creada por los autores, en donde se solicita respondan preguntas como sexo, grupo étnico, estado civil, grupo profesional, modalidad laboral, y realización de alguna actividad paralela. (Anexo N° 01).

Instrumento N° 02: fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de burnout creada por Maslach y Jackson en 1981, para evaluar 3 dimensiones: el agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y falta de realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21); la cual consta de 22 ítems, todos valorados en escala de likert, con 6 opciones de respuesta a marcar según la frecuencia dada de 0 a 6, siendo 0: nunca, 1: pocas veces al año o menos, 2: una vez al mes o menos, 3: unas pocas veces al mes, 4: una vez a la semana, 5: pocas veces a la semana y 6: todos los días; obteniendo

como niveles bajo de 0 a 33 puntos, intermedio de 34 a 66 puntos y alto mayor a 67 puntos; así como cada dimensión presenta su nivel como en agotamiento emocional (bajo: 0 a 16, intermedio: 17 a 26, alto: 27 a más); despersonalización (bajo: 0 a 8, intermedio: 9 a 13, alto: 14 a más) y falta de realización personal (bajo: 48 a 37, intermedio: 36 a 31, alto: menor de 30). (Anexo N° 02).

Instrumento N° 03: fue el cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC), creada por Sonia Palma Carrillo en el año 1999, desde entonces es usado constantemente para evaluación de satisfacción laboral en distintos grupos profesionales, la cual está conformado por 37 ítems (Palma, 1999), divididos en 6 dimensiones: desempeño de tareas (1, 2, 3, 4, 5), beneficios laborales y/o remunerativos (6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16), condiciones físicas y/o materiales (17,18, 19, 20, 21), desarrollo personal (22, 23, 24, 25), políticas administrativas (26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33) y relación con la autoridad (34,35, 36, 37); los cuales se marcará según crea el encuestado lo más conveniente desde puntaje 1: totalmente en desacuerdo, 2: pocas veces de acuerdo, 3: indiferente, 4: mayormente de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo, obteniendo como puntaje de 148 a 185 como muy satisfecho: 148- 185, satisfecho: 111- 147, poco satisfecho: 74-110, insatisfecho: 37-73; además cada dimensión presenta niveles; 11 ítems (muy satisfecho: 44-55, satisfecho: 33-43, poco satisfecho: 22-32, insatisfecho: 11-21), 05 ítems (muy satisfecho: 20-25, satisfecho: 15-19, poco satisfecho:10-14, insatisfecho: 05-09), 04 ítems (muy satisfecho: 16-20, satisfecho: 12-15, poco satisfecho: 08-11, insatisfecho: 4-7) y 08 ítems (muy satisfecho: 32-40, satisfecho: 24-31, poco satisfecho: 16-23, insatisfecho: 08-15). (Anexo N° 03)

### **3.7. Validez y confiabilidad:**

Instrumento N° 02: Este cuestionario fue validado por el asesor del trabajo de investigación y dos magísteres en gestión de los servicios de la salud, obtenido del estudio de investigación de Farfán (2018), así mismo en dicha investigación realizaron una evaluación de la prueba piloto, para la determinación de la Confiabilidad del Cuestionario que mide el Síndrome de Burnout; en la que se utilizaron 18 Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016, mediante el método de consistencia interna reflejado en el Alfa de Cronbach, cuyo resultado con 0.718, indica una consistencia promedio moderada de este instrumento. Por lo cual es un instrumento confiable.

Instrumento N° 03: El cuestionario fue validado por un magister en Administración, en el trabajo de investigación de Figueroa y González (2018), donde evalúa Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal que trabaja en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles en Huancayo, así como mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach hallado en la escala de satisfacción laboral (0,90), se ubican en el intervalo de 0,81 a 1.00, lo que indica que el instrumento presenta muy alta confiabilidad.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Luego de la aplicación de los instrumentos tanto el general, como la medición de síndrome de burnout y satisfacción laboral a la población/muestra, los datos recolectados fueron procesados y analizados estadísticamente, se ingresaron a una base de datos a través del programa SPSS versión 23 (Statistic package social sciences) y Excel 2016. Empleándose también tablas simples, mixtas, para el análisis descriptivo de cada una de las variables, presentándose luego en tablas con su respectiva interpretación, contrastando las hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica del Ji-cuadrado con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  (95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error), determinando así la asociación entre ambas variables.

### **3.9. Ética investigativa**

La presente investigación se realizó con los criterios éticos para una investigación social, solicitando:

- Consentimiento informado: Se explicó el procedimiento e instrumento a realizar a cada personal de salud, incluido en la investigación, con el fin de obtener su colaboración y consentimiento de manera voluntaria, con el derecho en sí de poder retirarse en cualquier momento del estudio.
- Confidencialidad: Se respetaron los principios éticos de cada trabajador del Hospital, incluido en la Investigación garantizando así el anonimato y confidencialidad de la población incluida en el estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

#### 4.1 Presentación y análisis de resultados

**Tabla 2**

*Características Demográficas del personal de salud.*

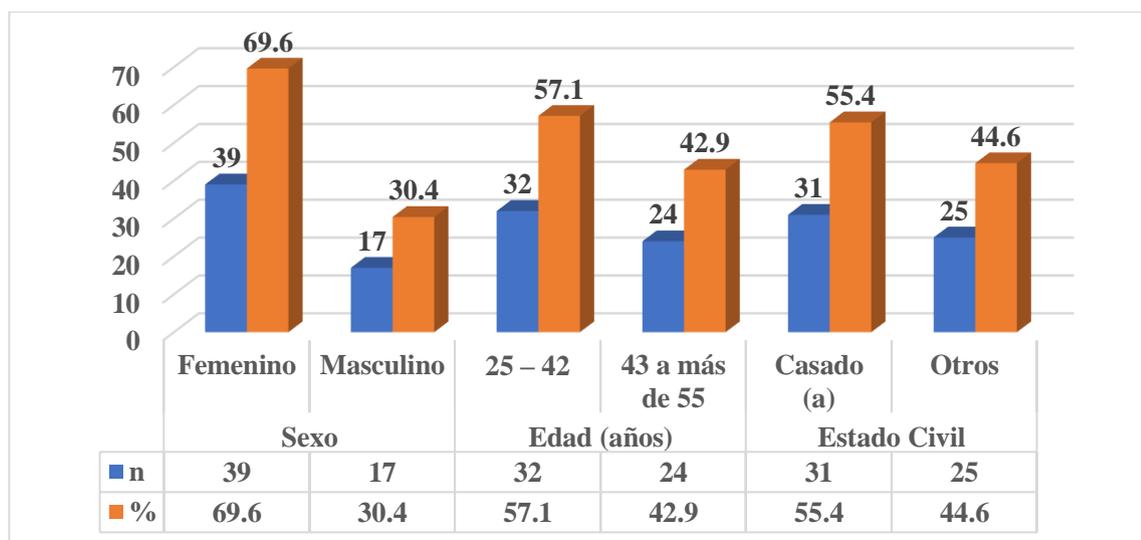
Variables Sociodemográficas	n	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	39	69.6
Masculino	17	30.4
<b>Edad (años)</b>		
25 – 42	32	57.1
43 a más de 55	24	42.9
<b>Estado Civil</b>		
Casado (a)	31	55.4
Otros*	25	44.6
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

*Otros\*(incluye soltero, divorciado, viudo, unión libre)*

**Nota:** Esta tabla muestra como la predominancia de sexo femenino, el grupo etáreo de 25 a 42 años y el estado civil casado.

**Figura 1**

*Características socio-demográficas del personal de salud*



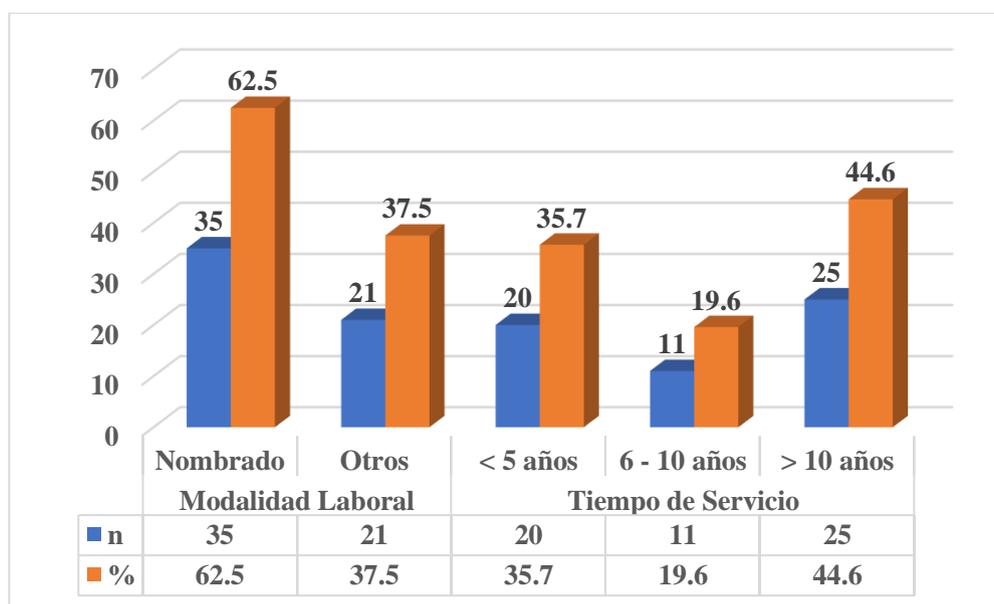
**Nota:** En la figura se aprecia una mayor población femenina, de edades menores a 42 años, predominantemente casados.

**Tabla 3***Características Socioeconómicas del personal de salud.*

<b>Variables Socioeconómicas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Modalidad Laboral</b>		
Nombrado	35	62.5
Otra modalidad <sup>+</sup>	21	37.5
<b>Tiempo de Servicio</b>		
< 5 años	20	35.7
6 - 10 años	11	19.6
> 10 años	25	44.6
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

*Otra modalidad<sup>+</sup> (incluye plazo fijo, cas, suplencia y terceros)*

**Nota:** Esta tabla muestra que la mayor población es nombrada con mayor tiempo de servicio (>10 años).

**Figura 2***Características Socioeconómicas del personal de salud.*

**NOTA:** La figura muestra mayor valor porcentual en la modalidad nombrado, lo que concuerda con personal de salud con mayor tiempo de servicio.

**Tabla 4**

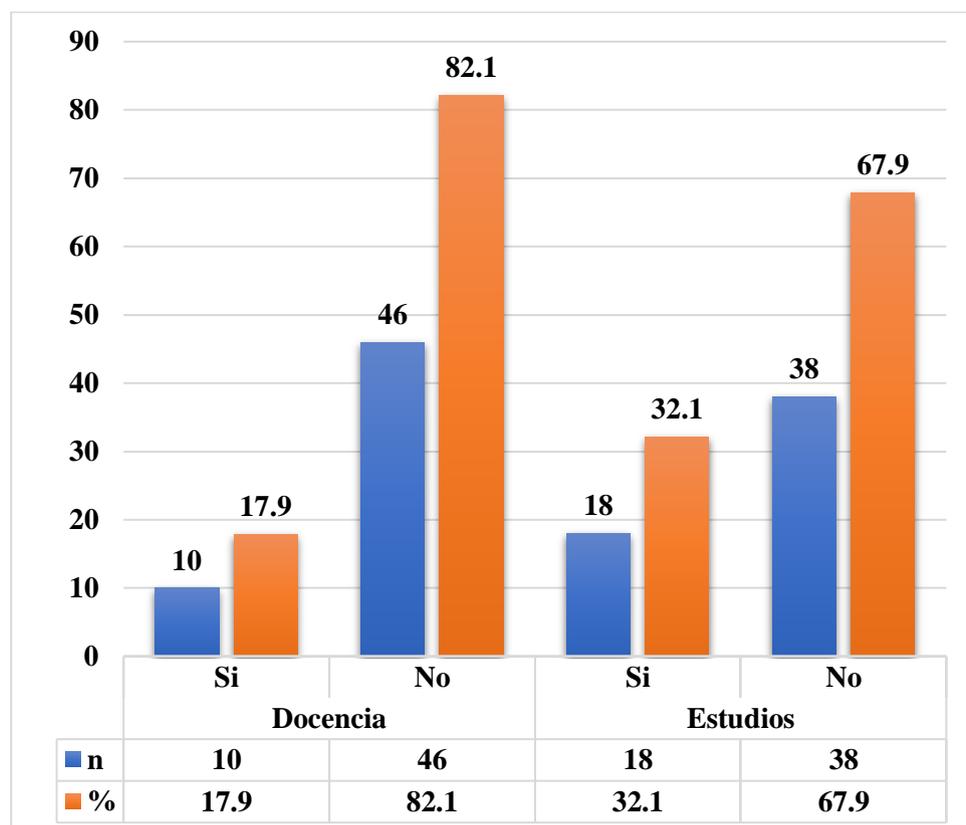
*Realización de alguna actividad laboral paralela.*

¿Realiza alguna actividad laboral paralela?	n	%
<b>Docencia</b>		
Si	10	17.9
No	46	82.1
<b>Estudios</b>		
Si	18	32.1
No	38	67.9
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* La tabla muestra que en el personal de salud existe dominio de no realizar otra actividad y/o estudio concomitantemente.

**Figura 3**

*Realización de alguna actividad laboral paralela.*



*Nota:* La figura muestra la no actividad paralela laboral o estudiantil.

**Tabla 5**

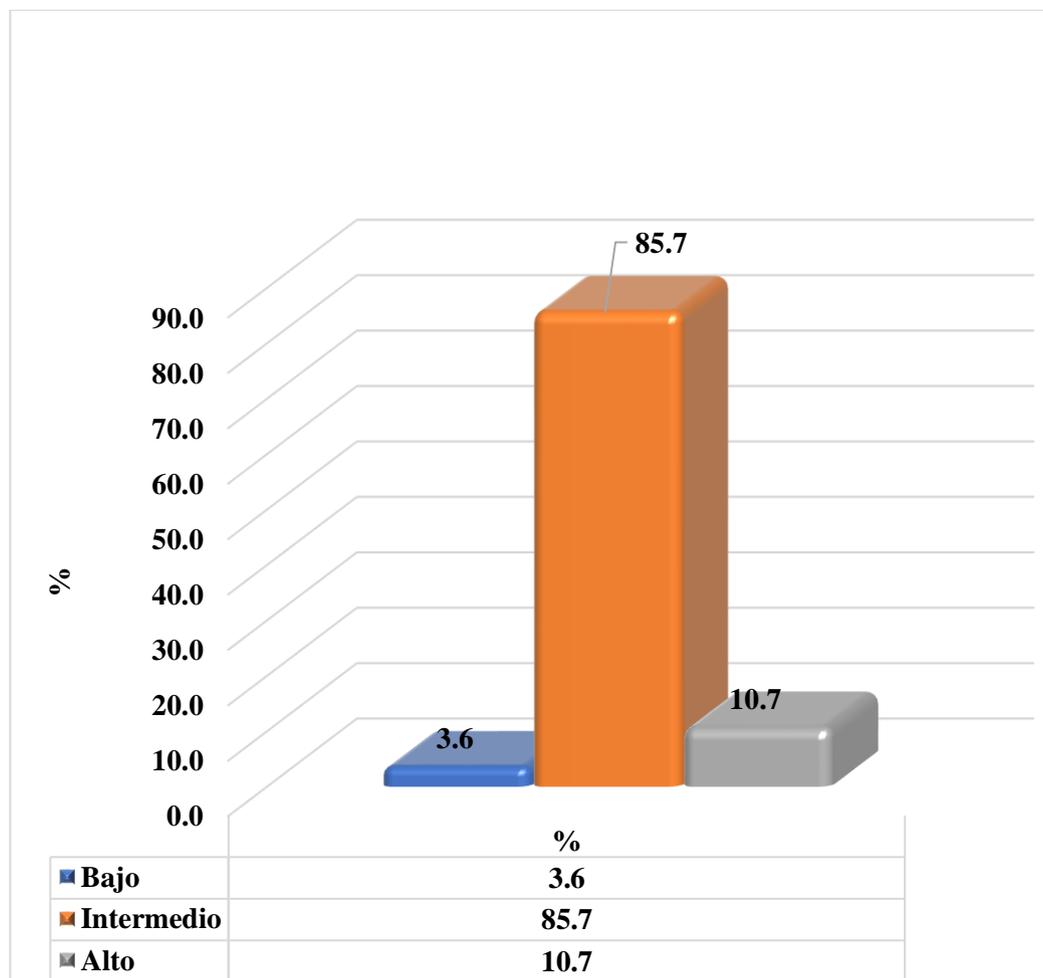
*Nivel del Síndrome de Burnout.*

Síndrome de Burnout	n	%
Bajo	2	3.6
Intermedio	48	85.7
Alto	6	10.7
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* La tabla demuestra mayor índice en el nivel intermedio, seguido del alto y en último lugar nivel bajo, por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada (HE1).

**Figura 4**

*Nivel del Síndrome de Burnout.*



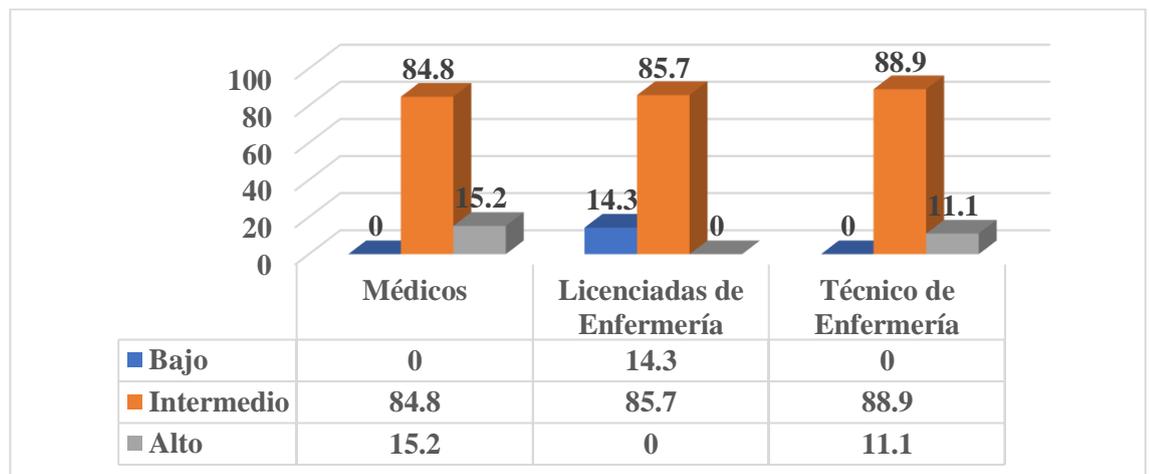
*Nota:* La figura denota mayor porcentaje de presencia del síndrome de burnout en el nivel intermedio.

**Tabla 6***Nivel del Síndrome de Burnout, según grupo profesional.*

Síndrome de Burnout	Profesión						Total	
	Médicos		Enfermeras		Técnico		n	%
Bajo	0	0.0	2	14.3	0	0.0	2	3.6
Intermedio	28	84.8	12	85.7	8	88.9	48	85.7
Alto	5	15.2	0	0.0	1	11.1	6	10.7
<b>Total</b>	33	100.0	14	100.0	9	100.0	56	100.0

 $X^2=8.12$  $p=0.0872$ 

**Nota:** La tabla muestra gran porcentaje de nivel intermedio en los 3 grupos profesionales, siendo los médicos quienes presentan además nivel alto de este síndrome, para determinar este grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.0872$  (mayor que 0.05) y un  $X^2$  de 8.12, por lo cual no existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la profesión.

**Figura 5***Nivel del Síndrome de Burnout, según grupo profesional.*

**Nota:** La figura muestra que el personal médico, es el más afectado, con nivel alto e intermedio de síndrome de burnout, seguido del técnico de enfermería y las licenciadas en enfermería.

**Tabla 7**

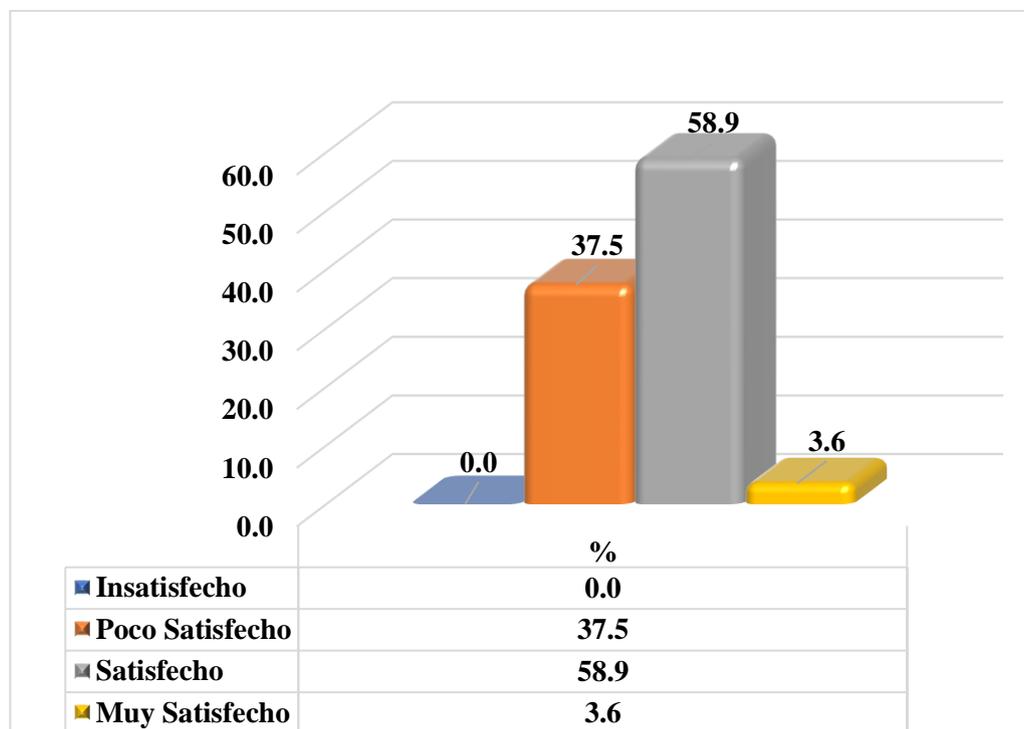
*Nivel de Satisfacción Laboral.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0.0
Poco Satisfecho	21	37.5
Satisfecho	33	58.9
Muy Satisfecho	2	3.6
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* La tabla muestra un incremento en el nivel satisfecho, seguido de poco satisfecho, no encontrando ningún personal no satisfecho; por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada (HE2), donde indica que existe un nivel poco satisfecho de satisfacción laboral.

**Figura 6**

*Nivel de Satisfacción Laboral.*



*Nota:* La figura denota a todo el personal de salud con una satisfacción laboral en predominancia en el nivel Satisfecho y poco satisfecho.

**Tabla 8**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral.*

Agotamiento Emocional	Satisfacción Laboral								Total	
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Bajo</b>	0	0.0	2	33.3	3	50.0	1	16.7	6	100.0
<b>Intermedio</b>	0	0.0	14	38.9	22	61.1	0	0.0	36	100.0
<b>Alto</b>	0	0.0	5	35.7	8	57.1	1	7.1	14	100.0
<b>Total</b>	0		21		33		2		56	

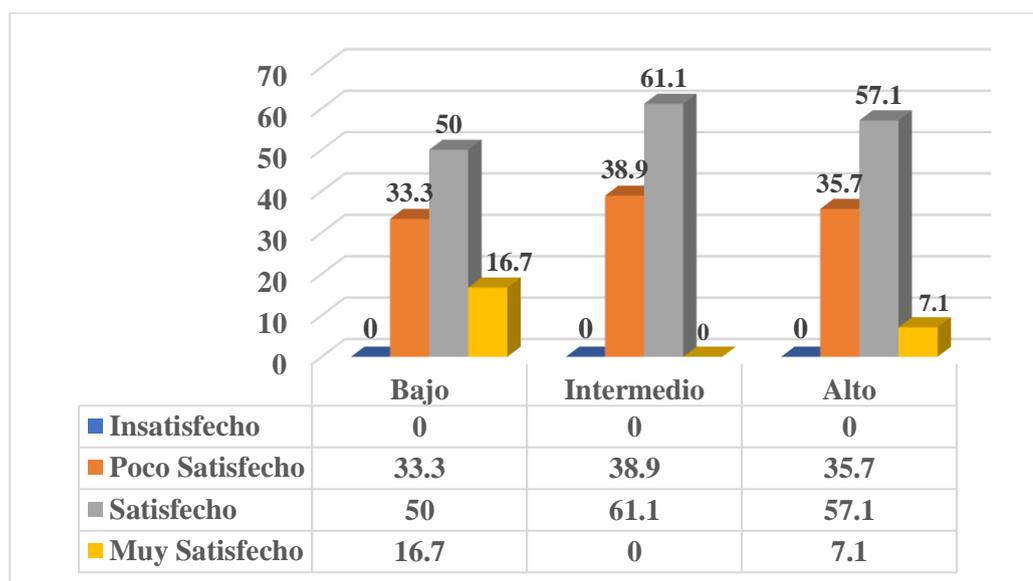
$X^2=4.84$

$p=0.3038$

*Nota:* La tabla muestra el grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.3038$  (mayor que 0.05) y un  $X^2$  de 4.84, por lo que no existe relación significativa entre la dimensión del síndrome de burnout: agotamiento emocional y la satisfacción laboral con lo que no se acepta la hipótesis planteada (HE3).

**Figura 7**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral.*



*Nota:* La figura determina una mayor presencia de personal satisfecho con agotamiento emocional en nivel intermedio y alto.

**Tabla 9**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Despersonalización y la Satisfacción Laboral.*

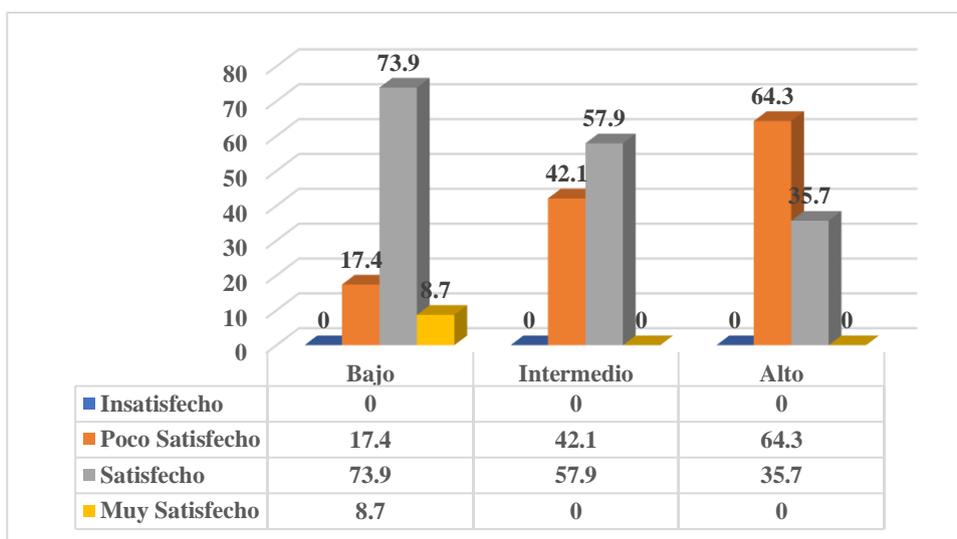
Despersonalización	Satisfacción Laboral								Total	
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Bajo</b>	0	0.0	4	17.4	17	73.9	2	8.7	23	100.0
<b>Intermedio</b>	0	0.0	8	42.1	11	57.9	0	0.0	19	100.0
<b>Alto</b>	0	0.0	9	6.3	5	35.7	0	0.0	14	100.0
<b>Total</b>	0		21		33		2		56	

$X^2=10.30$                        $p= 0.0357$

*Nota:* La tabla muestra que, para el grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.0357$  (menor que 0.05) y un  $X^2$  de 10.30, con lo cual se determina la existencia de relación significativa entre la dimensión del síndrome de burnout: despersonalización y la satisfacción laboral, con lo que se acepta la hipótesis planteada (HE4).

**Figura 8**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Despersonalización y la Satisfacción Laboral.*



*Nota:* La figura demuestra una predominancia en personal satisfecho con bajo nivel de despersonalización.

**Tabla 10**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Falta de Realización Personal y la Satisfacción Laboral.*

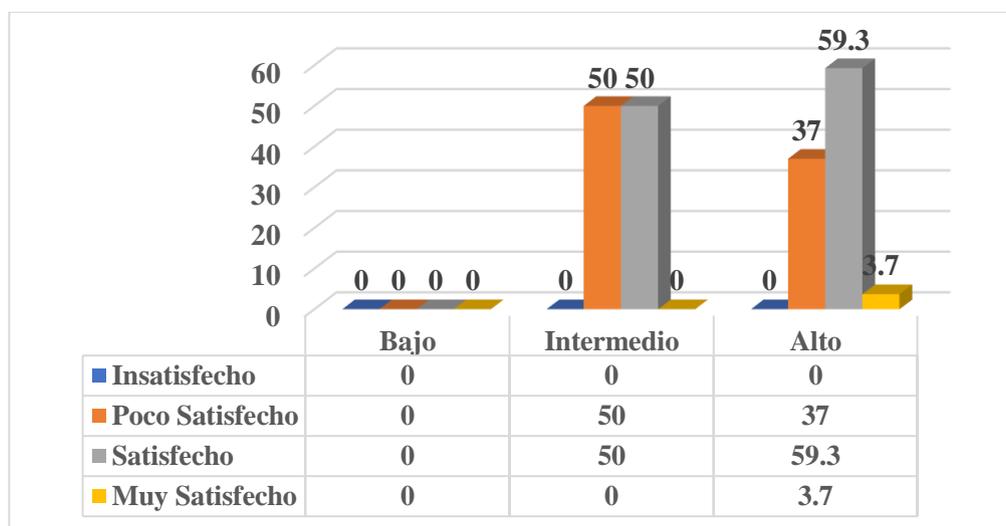
Falta de Realización Personal	Satisfacción Laboral								Total	
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	N	%	n	%	n	%	N	%	n	%
<b>Bajo</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Intermedio</b>	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
<b>Alto</b>	0	0.0	20	37.0	32	59.3	2	3.7	54	100.0
<b>Total</b>	0		21		33		2		56	

$X^2=0.19$                        $p=0.9100$

*Nota:* La tabla determina este grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.9100$  (mayor que 0.05) y un  $X^2$  de 0.19, no existe relación significativa entre la dimensión del síndrome de burnout: falta de realización personal y la satisfacción laboral, por lo que, no se acepta la hipótesis planteada (HE5).

**Figura 9**

*Relación de la Dimensión del Síndrome de Burnout: Falta de Realización Personal y la Satisfacción Laboral.*



*Nota:* La figura demuestra una predominancia en personal satisfecho con alto nivel de falta de realización personal.

**Tabla 11**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Dimensión de Satisfacción Laboral: Desarrollo Personal.*

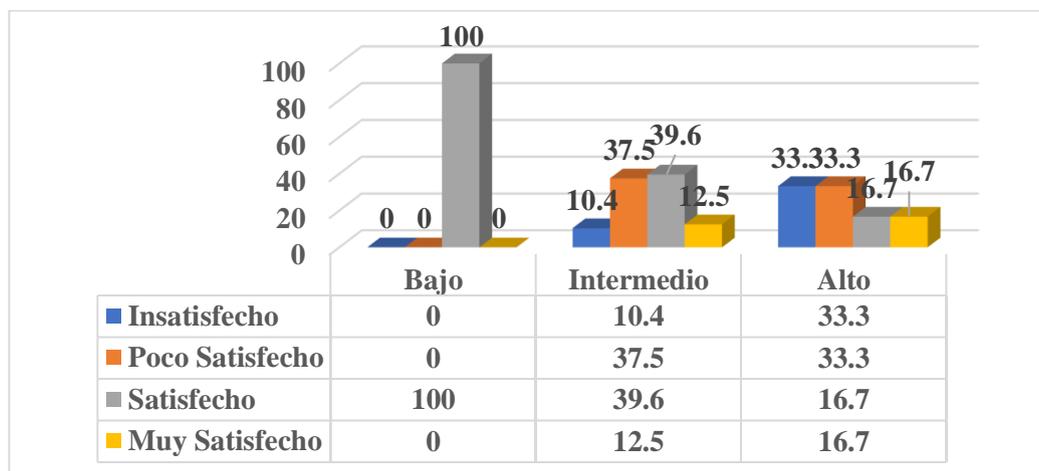
Síndrome de Burnout	Desarrollo Personal								Total	
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Bajo</b>	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
<b>Intermedio</b>	5	10.4	18	37.5	19	39.6	6	12.5	48	100.0
<b>Alto</b>	2	33.3	2	33.3	1	16.7	1	16.7	6	100.0
<b>Total</b>	7		20		22		7		56	

$X^2=6.26$                        $p=0.3948$

*Nota:* La tabla determina el grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.3948$  (mayor que 0.05) y un  $X^2$  de 6.26, no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo personal, con lo que no se acepta la hipótesis planteada (HE6).

**Figura 10**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Dimensión de Satisfacción Laboral: Desarrollo Personal.*



*Nota:* La figura demuestra una predominancia de Síndrome de Burnout, nivel intermedio, en el personal satisfecho, según la dimensión de desarrollo personal.

**Tabla 12**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según sexo.*

Sexo	Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%	N	%
<b>Femenino*</b>	Bajo	0	0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	Intermedio	10	29.4	23	67.6	1	2.9	34	100.0
	Alto	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	<b>Total</b>	12		26		1		39	
<b>Masculino<sup>+</sup></b>	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	8	57.1	5	35.7	1	7.1	14	100.0
	Alto	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	100.0
	<b>Total</b>	9		7		1		17	

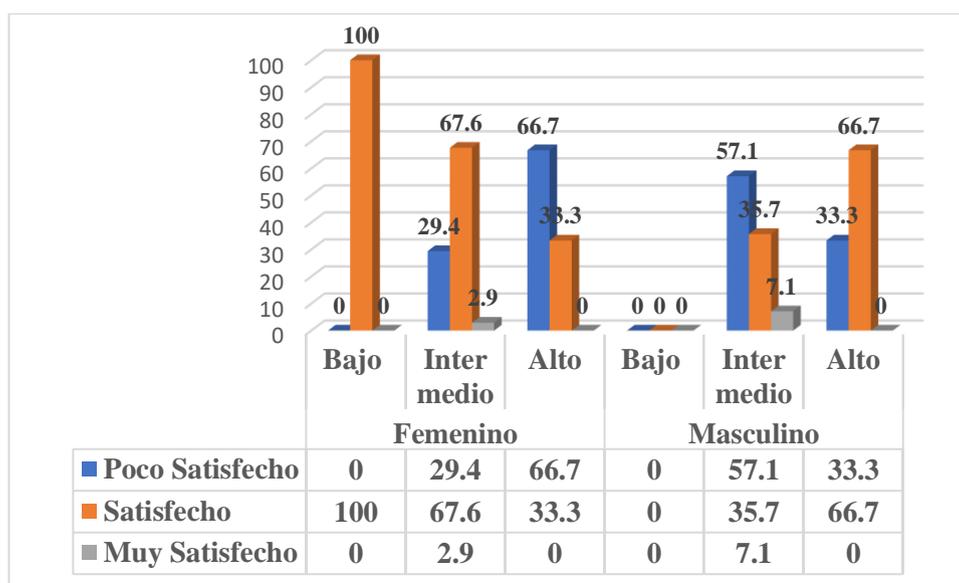
$X^{2*} = 2.88/p^* = 0.5790$

$X^{2+} = 1.05/p^+ = 0.5900$

*Nota:* La tabla determina el grado de relación se utilizó la prueba estadística para cada uno, la cuales arrojaron:  $p = 0.5790^*/0.5900^+$  (mayor que 0.05), por lo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y sexo.

**Figura 11**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según sexo*



*Nota:* La figura demuestra al sexo masculino como personal satisfecho con alto nivel de burnout, siendo en el sexo femenino, un nivel alto e intermedio de burnout con tendencia a poca satisfacción.

**Tabla 13**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según edad.*

Edad (años)	Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%	n	%
25 - 42*	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	11	37.9	17	58.6	1	3.4	29	100.0
	Alto	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	100.0
	<b>Total</b>	12		19		1		32	
43 a > 55+	Bajo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	Intermedio	7	36.8	11	57.9	1	5.3	19	100.0
	Alto	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	<b>Total</b>	9		14		1		24	

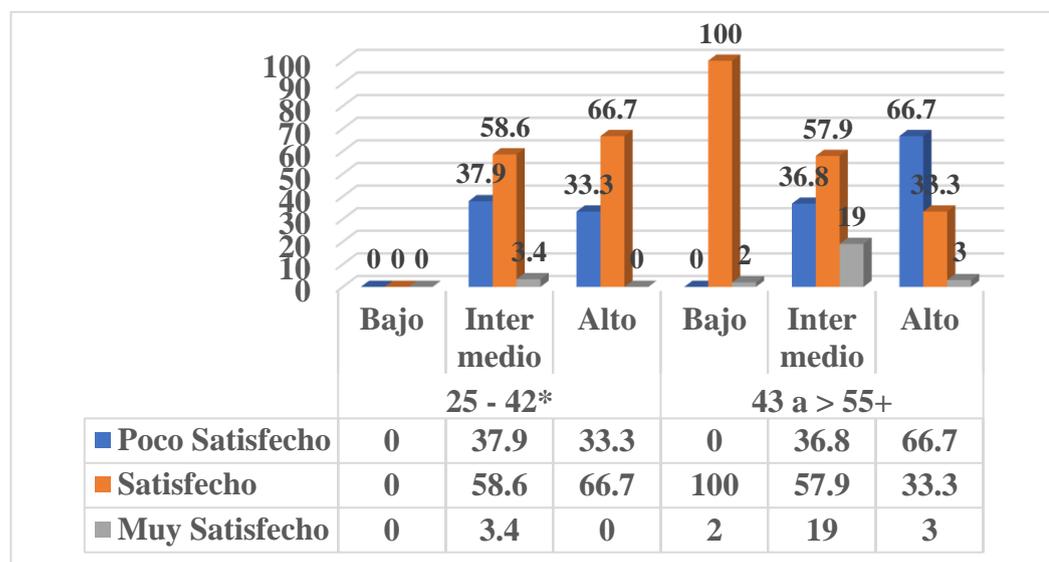
$\chi^2 = 0.15 / p = 0.9280$

$\chi^2 = 2.61 / p = 0.6240$

**Nota:** La tabla determina el grado de relación se utilizó la prueba estadística para cada uno, la cuales arrojaron:  $p = 0.9280^* / 0.6240^+$  (mayor que 0.05), por lo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y edad.

**Figura 12**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según edad.*



**Nota:** La figura demuestra tendencia superior en la presencia alta de burnout y satisfacción en menores de 42 años de edad, siendo en mayores de 42 años un nivel alto del síndrome en personas con poca satisfacción.

**Tabla 14**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según estado civil.*

Estado Civil	Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		N	%
		n	%	n	%	n	%		
Casado (a)*	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	8	30.8	17	65.4	1	3.8	26	100
	Alto	3	60.0	2	40.0	0	0.0	5	100
	<b>Total</b>	11		19		1		31	
Otros <sup>+</sup>	Bajo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100
	Intermedio	10	45.5	11	50.0	1	4.5	22	100
	Alto	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100
	<b>Total</b>	10		14		1		25	

Otros<sup>+</sup> (incluye soltero, divorciado, viudo, unión libre)

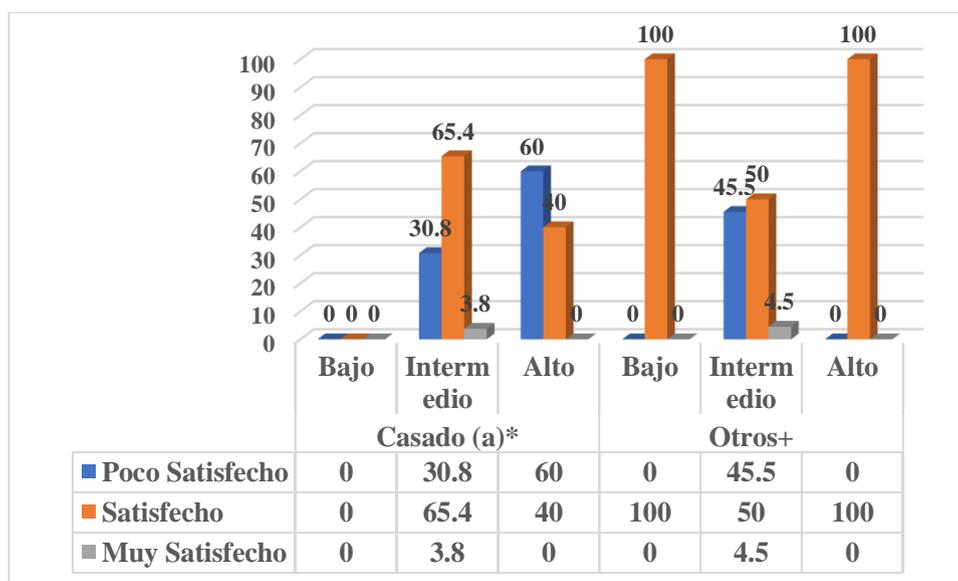
$$X^{2*} = 1.64/p^* = 0.4400$$

$$X^{2+} = 2.68/p^+ = 0.6130$$

**Nota:** La tabla determina el grado de relación se utilizó la prueba estadística para cada uno, la cuales arrojaron:  $p = 0.4400^*/0.6130^+$  (mayor que 0.05), por lo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y estado civil.

**Figura 13**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según estado civil.*



**Nota:** La figura denota tanto que todo estado civil presenta nivel intermedio de burnout aunado a una satisfacción y poca satisfacción laboral.

**Tabla 15**

*Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, según modalidad laboral.*

Modalidad Laboral	Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nombrado*	Bajo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	Intermedio	9	32.1	18	64.3	1	3.6	28	100.0
	Alto	2	40.0	3	60.0	0	0.0	5	100.0
	<b>Total</b>	11		23		1		35	
Otra modalidad <sup>+</sup>	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	9	45.0	10	50.0	1	5.0	20	100.0
	Alto	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	<b>Total</b>	10		10		1		21	

Otra modalidad<sup>+</sup> (plazo fijo, cas, suplencia y terceros)

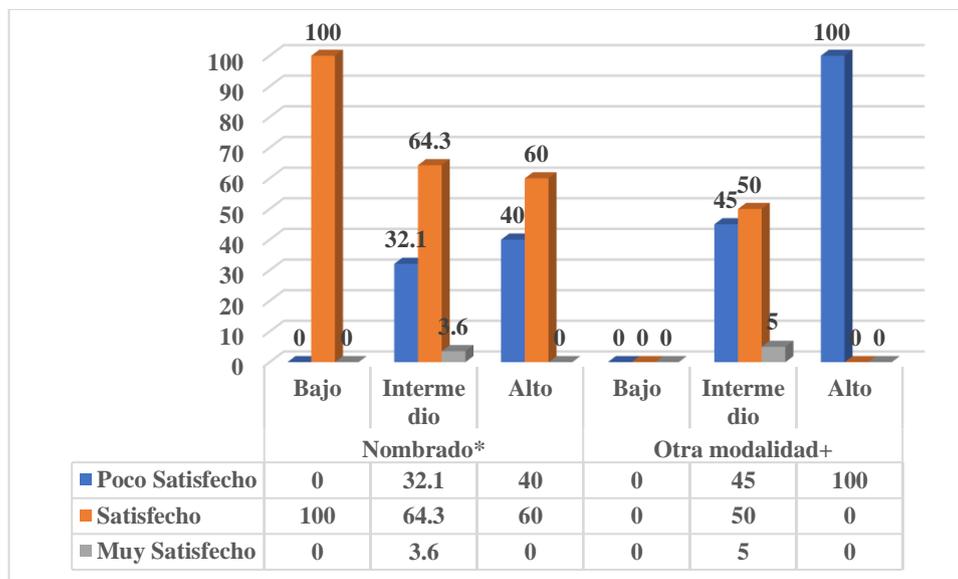
$$X^2* = 1.39/p* = 0.8460$$

$$X^{2+} = 1.16/p^+ = 0.5610$$

**Nota:** La tabla determina el grado de relación, se utilizó la prueba estadística para cada uno, la cuales arrojaron:  $p = 0.8460^*/0.5610^+$  (mayor que 0.05), por lo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y modalidad laboral.

**Figura 14**

*Relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, según modalidad laboral.*



**Nota:** La figura muestra al personal nombrado con nivel medio de burnout y satisfechos, frente a otras modalidades laborales como poca satisfacción y presencia media del síndrome.

**Tabla 16**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según tiempo de servicio.*

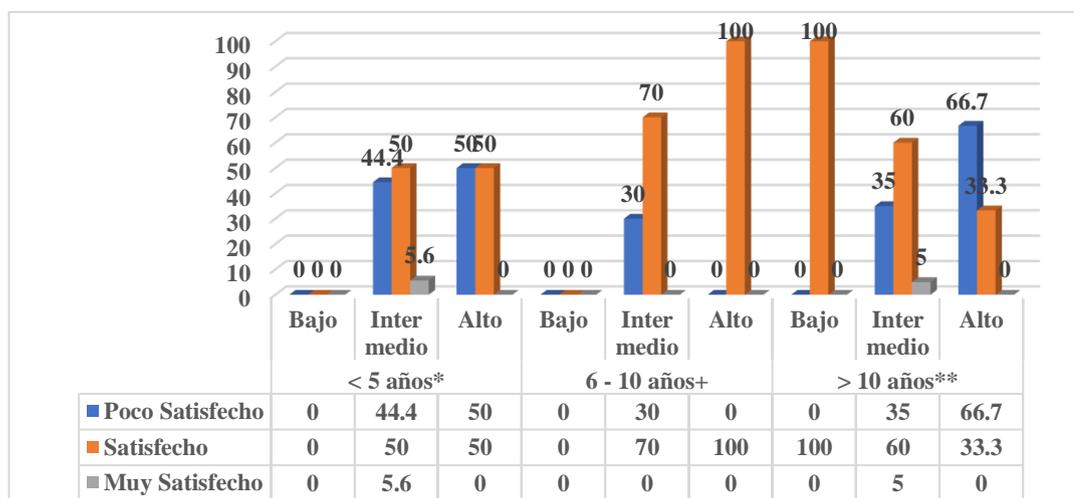
Tiempo de Servicio	Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral						Total	
		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%	n	%
< 5 años*	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	8	44.4	9	50.0	1	5.6	18	100.0
	Alto	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	<b>Total</b>	9		10		1		20	
6 - 10 años <sup>+</sup>	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Intermedio	3	30.0	7	70.0	0	0.0	10	100.0
	Alto	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	<b>Total</b>	3		8		0		11	
> 10 años**	Bajo	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	Intermedio	7	35.0	12	60.0	1	5.0	20	100.0
	Alto	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	<b>Total</b>	9		15		1		25	

$X^{2*} = 0.12/p^* = 0.9400$      $X^{2+} = 0.41/p^+ = 0.5210$      $X^{2**} = 2.65/p^{**} = 0.6180$

*Nota:* La tabla determina el grado de relación, se utilizó la prueba estadística para cada uno, la cuales arrojaron:  $p = 0.8460^*/0.5610^+$  (mayor que 0.05), por lo que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y tiempo de servicio.

**Figura 15**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, según tiempo de servicio.*



*Nota:* La figura demuestra personal con nivel intermedio de burnout y tendencia a la poca satisfacción entre todos los años de tiempo de servicio.

#### 4.2. Prueba de hipótesis:

En la presente investigación se planteó como hipótesis generales las siguientes:

**H1:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**H0:** No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.

**Tabla 17**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.*

Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral								Total	
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
Intermedio	0	0.0	18	37.5	28	58.3	2	4.2	48	100.0
Alto	0	0.0	3	50.0	3	50.0	0	0.0	6	100.0
<b>Total</b>	0		21		33		2		56	

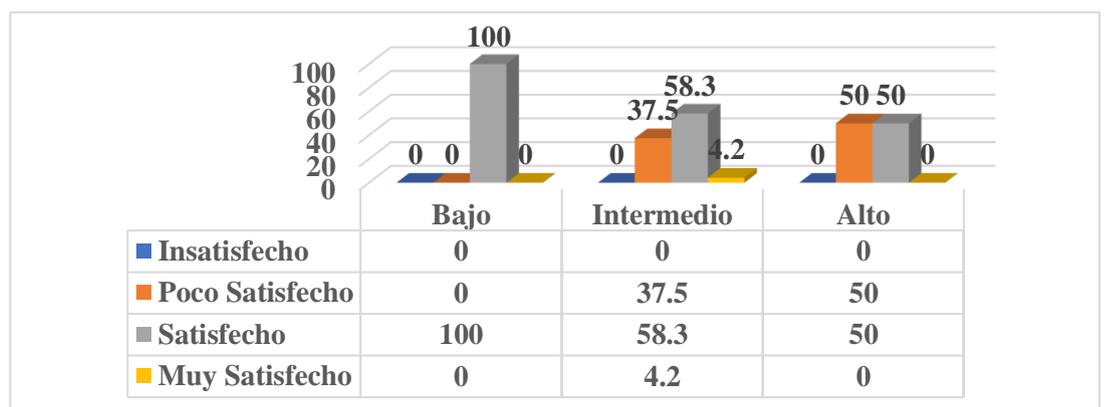
$X^2=1.99$

$p=0.7376$

**Nota:** La tabla determina el grado de relación, se utilizó la prueba estadística de  $X^2$ ; la cual arrojó:  $p = 0.7376$  (mayor que 0.05) y un  $X^2$  de 1.99; no existiendo relación significativa entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa. No se acepta la H1.

**Figura 16**

*Relación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral*



**Nota:** En la figura denota personal con mayor índice de personal satisfecho con nivel intermedio de síndrome de burnout.

### **4.3. Discusión de resultados**

Culminando el procesamiento de datos de la presente investigación, de acuerdo al objetivo general donde se buscó determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de salud de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, 2020, se pudo demostrar que no existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ( $p=0.7376$ ), en similitud con los estudios de Figueroa y González (2018), donde hallan una relación muy baja, así como la investigación de Valdez (2018), en Tacna, donde no existe relación significativa entre las mismas variables; éstos estudios discrepan con Pajares (2020), Marcos (2020), Sarmiento (2019), Serrano y Zavala (2019), Valdez (2018) y Farfán (2018), los cuales encuentran asociaciones significativas, así como correlación inversamente proporcional alta significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral, que puede deberse a la cantidad de población en su objetivo de estudio.

En el estudio de Tobie-Gutiérrez y Nava-López (2012), desarrollado en un grupo de anestesiólogos donde hallaron mayor prevalencia de síndrome de burnout, su predominancia fue en mujeres, personal con 7 a 10 años de experiencia profesional y con un grupo etáreo entre los 40 y 55 años, valores sociodemográficos en similitud con la presente investigación.

Como menciona Yslado et al. (2019), en el Perú, la prevalencia global del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud es 12,5 %, la presencia de éste síndrome en los datos obtenidos son de 85.7% en el nivel intermedio de toda la población, siendo elevado, al igual que el estudio de Farfán (2018), donde encuentra un 91,1% con síndrome en el mismo nivel, intermedio, siendo en el estudio de Sarmiento (2019) quien encuentra que el 10% de su población con síndrome de burnout, y el grupo más afectado fue el de los médicos, así como el presente estudio donde los médicos presentan el mayor rango de nivel alto entre los demás grupos profesionales evaluados.

El síndrome de burnout y sus dimensiones, también se relacionan con satisfacción laboral, por lo cual siempre se busca en todas las investigaciones; si bien es cierto en éste estudio no se encuentra relación de la satisfacción laboral con

agotamiento emocional y con realización personal, si se encuentra relación con la despersonalización; López (2017), refiere a ésta última dimensión, como la principal dando repercusión en los indicadores organizacionales; Portero (2019) halló que el 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización, en contraste con Sarmiento (2019), que demostró agotamiento emocional como la única dimensión con relación estadísticamente significativa y Valdez (2018) donde no encuentran relación con ninguna dimensión.

La satisfacción laboral presentada en los datos obtenidos se encuentra en un 58.9%, en nivel satisfecho, en concordancia con Farfán (2018), donde el 66,07% refieren estar satisfechos, en contraste con Sarmiento (2019), donde 30,9%, expresaron insatisfacción, con mayor frecuencia en médicos. Respecto a sus dimensiones, se creyó indispensable estudiar el desarrollo personal como única dimensión de satisfacción laboral, donde no se halló relación estadísticamente significativa siendo datos contrarios en el estudio de Figueroa y González (2018), donde si encuentran relación entre desarrollo personal y el síndrome de burnout ( $0,549 > 0,05$ ).

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 5.1. Conclusiones

**Primero:** No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de salud ( $p>0,05$ ), así como entre ellos y las variables sociodemográficas, siendo una población femenina predominante con un 69.6%, frente a un 34.4% masculino; siendo en mayor porcentaje la presencia de trabajadores nombrados (62.5%), con grupo etáreo sobresaliente de 25 a 42 años (57.1%), casados (as) (55.4%), con experiencia laboral superior a 10 años (44.6%), lo que encaja en satisfacción, pero desarrolla el síndrome por la continuidad de su labor.

**Segundo:** El personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, durante el año 2020, presentó un 85.7% de nivel intermedio de síndrome de burnout; además no existe relación estadísticamente significativa, entre la presencia de éste síndrome y el grupo profesional ( $p>0,05$ ), siendo que el ser médico, enfermera o técnico, es la misma exposición a sentirse agotado laboralmente.

**Tercero:** El personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, durante el año 2020, presentó un 58.9% presentan nivel satisfecho de satisfacción laboral.

**Cuarto:** No se encuentra relación significativa entre la Dimensión del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de salud ( $p>0,05$ ), habiendo un nivel intermedio de ésta dimensión el mismo personal se halla satisfecho con su labor.

**Quinto:** Existe relación significativa entre la Dimensión del Síndrome de Burnout: Despersonalización y la Satisfacción Laboral en el personal de salud ( $p<0,05$ ), por lo que se encuentra a menor presencia de tal dimensión mayor satisfacción laboral.

**Sexto:** No existe relación significativa entre la Dimensión del Síndrome de Burnout: Falta de Realización Personal y la Satisfacción Laboral

( $p>0,05$ ), determinando que la presencia media de ésta dimensión en el personal de salud, se presenta en el personal satisfecho.

**Séptimo:** No se halla relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Satisfacción Laboral: Desarrollo Personal ( $p>0,05$ ), desarrollando burnout intermedio en el mismo personal de salud que se encuentra en un nivel satisfecho de desarrollo personal, encontrando también que el 82.1% y 67.9% no realiza actividades laborales paralelas como la docencia y/o estudios respectivamente.

**Octavo:** No hay relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas en el personal de salud ( $p>0,05$ ), hallando que en todo el personal da un nivel medio en síndrome de burnout, pero a la vez se sienten satisfechos, encontrando a los varones como al personal con menos de 42 años de edad, con un alto índice de burnout pero satisfechos laboralmente, a diferencia de las mujeres, del personal con cualquier tiempo de servicio, y el no ser nombrado, quienes se hallan con nivel medio de burnout y tendencia a la poca satisfacción laboral; sin embargo los mayores de 42 años presentan alto burnout con poca satisfacción.; además se describe que cualquier estado civil, al igual que el ser nombrado, se encuentran satisfechos, pero con nivel medio de síndrome de burnout.

## **5.2. Sugerencias**

**Primero:** A la directora del Hospital Belén de Trujillo, se sugiere implementación del área de salud ocupacional, así como socializar los resultados a la institución, creando conciencia sobre nuestras variables como síndrome de burnout y satisfacción laboral, para poder fortalecer la salud laboral de sus trabajadores, obteniendo un mejor resultado en su desempeño.

**Segundo:** A la directora del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, implementar la realización periódica de evaluaciones para descartar Síndrome de Burnout y determinar Satisfacción Laboral; así poder intervenir oportunamente y adicionar medidas preventivas.

**Tercero:** A los profesionales investigadores, realizar este estudio con mayor número de muestra, mayor población, y la sugerencia especial, es no realizarla en pandemia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albarracín Chipana, C., Castro Ruiz, E., Quevedo Quevedo, J. (2019). *Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en docentes del área de inglés de pregrado en una Universidad Privada De Lima 2019-I*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú].

[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2319/1/Carmen%20Albarracin\\_Elizabeth%20Castro\\_Janeth%20Quevedo\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2319/1/Carmen%20Albarracin_Elizabeth%20Castro_Janeth%20Quevedo_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf)

Ávila Toscano, J., Gómez Hernández, M., Montiel Salgado, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud Pensamiento Psicológico. *Red de Revistas Científicas*, 8(15), 39 – 52

<https://www.redalyc.org/pdf/801/80115648004.pdf>

Bedoya Fabián, Y. y Barrientos Taquiri, R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya\\_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bernal Torres, C. (Ed.). (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Böckerman, P., Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Revista SAGE Journals*, 65(2), 244 – 262.

[http://www.petribockerman.fi/bockerman&ilmakunnas\\_the\\_2012.pdf](http://www.petribockerman.fi/bockerman&ilmakunnas_the_2012.pdf)

Cáceres Taco, E. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Médicos Asistentes y Residentes Del Instituto*

*Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6222/MDMca\\_taei.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6222/MDMca_taei.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carlos Cajo, M. (2018). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22102/carlos\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22102/carlos_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cialzeta, J. (2015). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Córdoba].

[http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)

Consuelo Gonzáles, C. (2018) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://pdfs.semanticscholar.org/239a/f798b352210841ba0879ee7faf8635ed5b4.pdf>

Cruz Ramírez, R. (2016). *Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Médico Hospital III Suárez Angamos*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres].

[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2583/CRUZ\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2583/CRUZ_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De la Fuente, L. et al. (1997). Burnout y satisfacción laboral. Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. *Revista Psicología Clínica de Salud*. 8(3), 481 – 494.

<https://journals.copmadrid.org/clysa/art/8f53295a73878494e9bc8dd6c3c7104f>

Díaz Bambula, F. y Gómez I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Revista Psicología desde el Caribe*. 33(1),113 – 131.

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

Farfán Pinedo, C. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>

Figueroa Calderón, K. y González Zarate, P. (2018). Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista CEGESTI Éxito Empresarial*. 160,1 – 4.

[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Letelier, G. et al. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamérica de Ciencias*. 1(1), 29 – 40.

<http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf>

López Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. [Tesis Doctoral, Universidad de Vigo].

[http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burn%20out\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analisis.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%20out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1)

Maslach, C. y Leiter, M. (2000). Definition and Assessment A Mediation Model of Burnout and Engagement Implications for Interventions. En G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of Stress* (pp 358 – 362) Elsevier.

<https://www.researchgate.net/publication/303791742>

Marcos Cotera, Y., (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Priale – 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes].

[http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1689/T037\\_41174365\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1689/T037_41174365_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez Napán, G. (2017). *Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana*. [Tesis para Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, Universidad Mayor de San Marcos].

<https://core.ac.uk/download/pdf/323353009.pdf>

Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Revista Médica Vivat Academia*, 112, 42 – 80

<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Milione H. (2019). Síndrome de Burnout en Medicina Interna. ¿El burnout enferma? *Revista Argentina de Medicina*. 7(1) 5 – 7

<http://hhheller.org/publicaciones/SindromeDeBurnoutRevistaArgentinaDeMedicina.pdf>

Ore Flores, N. y Serpa Villena, L. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35125/ore\\_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35125/ore_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pablos Gonzáles, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura].

[https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

Palma Carrillo, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SLSPC para trabajadores de Lima metropolitana*. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

<https://ilide.info/doc-viewer>

Palma Carrillo, S. (2004). *Manual: Escala Clima Laboral CL – SPC*. Primera Edición. Lima, Perú.

[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Pajares Huaripata E. (2020). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018*. [Tesis Doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portero De La Cruz, S. (2019). *Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y Salud General en Personal Sanitario de Urgencias*. [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba].

<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quito Santos, C., Guzmán Ávalos, E., Quiroz Mejía, J. (2019). Asociación entre el Régimen Laboral y el Síndrome de Burnout en Médicos del Ministerio Público del Perú. *Revista Mexicana Medicina Forense*. 4(2), 34 – 51.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf192d.pdf>

Salomón, S. y Valdéz, P. (2019). Síndrome de Burnout en el Siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día? *Revista Argentina de Medicina*. 7(1) 8 – 22

<http://revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/279/244>.

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

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

Serrano García, J. y Zavala Mercado, S. (2019), *Satisfacción del Programa de Residentado Médico y Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta” – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo].

[https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/610/1/018100727\\_A\\_018100233I\\_M\\_2019.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/610/1/018100727_A_018100233I_M_2019.pdf)

Teullet Álvarez, Y. (2015). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras(os) de Centro Quirúrgico del Hospital III Emergencias Grau - EsSalud 2015*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5052/Teullet\\_Alvarez\\_Ingrid\\_2015.pdf?sequence=1](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5052/Teullet_Alvarez_Ingrid_2015.pdf?sequence=1)

Tobie Gutiérrez, W. y Nava López, J., (2012). *Revista Mexicana de Anestesiología*. 35(1) 2333 – 238.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2012/cmas121g2.pdf>

Toribio Roca, R. (2016). *Influencia de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout del personal de la Micro red Rímac*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22247/Toribio\\_RRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22247/Toribio_RRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres Fernández, E. et al. (2019). Análisis del Burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa Redie*, 11(20), 106 – 124.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>

Valdez Ortega, G. (2018). *Satisfacción laboral relacionada al Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi en Tacna*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26578/valdez\\_og.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26578/valdez_og.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez Namuche, M. (2018). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez\\_NMTI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1)

Yslado Méndez, R. et al. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*. 19(4), 41 – 49.

<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

**APÉNDICES Y ANEXOS**

**ANEXO N° 1**

**Instrumento N° 1**

**Cuestionario general: hoja para recolección de datos**

Por favor marcar con un x dentro del recuadro lo que corresponda a su respuesta.

<b>Sexo</b>	Femenino ( )		
	Masculino ( )		
<b>Edad (Años)</b>	25 – 42 ( )		
	43 > a 55 ( )		
<b>Estado Civil</b>	Casado (a) ( )		
	Otros <sup>+</sup> ( ) (incluye plazo fijo, cas, suplencia y terceros)		
<b>Profesión</b>	Médicos Asistentes		( )
	Licenciada en Enfermería		( )
	Técnico de Enfermería		( )
<b>Modalidad Laboral</b>	Nombrados ( )		
	Otros <sup>+</sup> ( ) (incluye plazo fijo, cas, suplencia y terceros)		
<b>Tiempo de Servicio</b>	< 5 años		( )
	6 - 10 años		( )
	> 10 años		( )
<b>¿Realiza Alguna Actividad Laboral Paralela?</b>			
<b>Docencia</b>	Si		No
<b>Estudios</b>	Si		No

Gracias por su apoyo.

## ANEXO N° 2

### Instrumento N° 2

#### Cuestionario para medir el síndrome de burnout - Maslach Burnout Inventory (MBI)

Marque la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

<b>0</b>	Nunca	<b>4</b>	Una vez a la semana
<b>1</b>	Pocas veces al año o menos	<b>5</b>	Pocas veces a la semana
<b>2</b>	Una vez al mes o menos	<b>6</b>	Todos
<b>3</b>	Unas pocas veces al mes.		

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

Farfán Pinedo, C. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>

### ANEXO N° 3

#### Instrumento N° 3

#### Escala de satisfacción laboral (SL- SPC)

Es un gusto saludarle y agradecerle por anticipado la colaboración en esta encuesta, la cual es anónima para que Ud. pueda responder con total seguridad y confiabilidad; Marque con una “x” en la alternativa que Ud. crea oportuna.

Totalmente en desacuerdo	<b>1</b>
Pocas veces de acuerdo	<b>2</b>
Indiferente	<b>3</b>
Mayormente de acuerdo	<b>4</b>
Totalmente de acuerdo	<b>5</b>

	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto, sé lo que se espera de mí					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades					
5	En general, me siento satisfecho en mi unidad de trabajo					
<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>						
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras instituciones de Salud					
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa					
9	Los ingresos que percibo por mi trabajo, me permiten satisfacer mis necesidades personales					
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación					
11	Gozo de sus 6 horas libres por reporte de trabajo					
12	Tengo el tiempo adecuado para la ingesta de mis alimentos dentro de mis horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales.					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
14	La institución brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación					
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales					
16	Creo que debo recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio					
<b>CONDICIONES FISICAS</b>						
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficiente para tener un buen desempeño en el puesto					
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en mi área de trabajo					

19	La logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio					
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas					
21	Creo que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
22	Creo que mis esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente considerados para la evaluación de mi desempeño					
23	Recibo algún estímulo por parte de mi jefe inmediato					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovido (a) y/o ascendido (a)					
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores					
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
26	Recibo de mi jefe la debida formación de indicaciones precisas para el desarrollo de mis actividades cotidianas.					
27	Los jefes hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.					
28	Los jefes inmediatos brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador.					
29	Creo que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión.					
30	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.					
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial					
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal					
<b>RELACIONES CON LA AUTORIDAD</b>						
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión de la institución apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades.					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la institución.					
36	Creo que los Directivos y jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución.					

Figueroa Calderón, K. y González Zarate, P. (2018). Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXO N° 4**  
**Protocolo de validación**  
**Variable: síndrome de burnout (Instrumento N° 02)**

**Cuestionario para medir el síndrome de burnout**

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Kieffer S. Bazán Vargas  
 Institución donde labora : Seguro Social de Salud – EsSalud – Red Asistencial Moyobamba  
 Docente de la EPG de la UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT  
 Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
<b>SUBTOTAL</b>						40
<b>TOTAL</b>						40

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.  
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (40 puntos) BUENA.

Tarapoto, agosto del 2016

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
 DNI N° 06706264

### INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Gina Paola Gamboa Díaz  
 Institución donde labora : Enfermera Asistencial en Hospital II – EsSalud Tarapoto

Instrumento motivo de evaluación : CUÉSTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT

Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)  
 EXCELENTE (5)

#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
<b>SUBTOTAL</b>						40
<b>TOTAL</b>						<b>40</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.**

Tarapoto, agosto del 2016

  
**Gina Paola Gamboa Díaz**  
 Maestra en Gestión de la Calidad de los Servicios de la Salud.  
 CEP 043861

### INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Reinaldo Ruiz Pichi  
 Institución donde labora : Enfermero en Salud Ocupacional Proyecto  
 Huallaga Central y Bajo Mayo  
 Magister en Gestión de los servicios de la  
 Salud

Instrumento motivo de evaluación : SINDROME DE BURNOUT

Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el  
 síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)  
 EXCELENTE (5)

#### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						40

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (40 puntos) BUENA.


Tarapoto, agosto del 2016

Farfán Pinedo, C. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>

**ANEXO N° 5**  
**Protocolo de validación**  
**Variable: satisfacción laboral (Instrumento N° 03)**

**Cuestionario para medir la satisfacción laboral**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala de satisfacción laboral

**OBJETIVO:** Recabar información concerniente a la variable de satisfacción laboral

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo - 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

**VALORACIÓN** SATISFACCIÓN LABORAL

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	4	0	4	0	33	4	30	7	87%
PORCENTAJE	100	0	100	0	89	11	81	19	

**DECISIÓN DE EXPERTO :**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Figuroa Calderón, K. y González Zarate, P. (2018). Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figuroa\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figuroa_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXO N° 6****FICHA TÉCNICA N° 1**

<b>Nombre Original del instrumento</b>		Maslach Burnout Inventory (MBI)
<b>Autor y año</b>	<b>Original</b>	Maslach y Jackson en el año 1981.
	<b>Adaptación</b>	Farfán (2018)
<b>Objetivo del instrumento</b>		Medir el síndrome de burnout
<b>Usuarios</b>		Personal de salud, que labora en el departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, con criterios de inclusión al trabajo de investigación.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>		Cuestionario por google formularios, de manera individual.
<b>Validez</b>		Por el asesor del trabajo de investigación y dos magísteres en gestión de los servicios de la salud (Anexo N° 4).
<b>Confiabilidad</b>		Mediante el método de consistencia interna reflejado en el Alfa de Cronbach, cuyo resultado con 0.718, indica una consistencia promedio moderada de este instrumento. Por lo cual es un instrumento confiable. (Farfán, 2018).

**ANEXO N° 7**

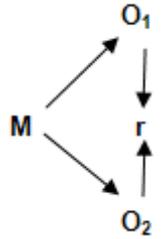
**FICHA TÉCNICA N° 2**

<b>Nombre Original del instrumento</b>		Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
<b>Autor y año</b>	<b>Original</b>	Sonia Palma Carrillo en el año 2005.
	<b>Adaptación</b>	Figuroa y Gonzales (2018)
<b>Objetivo del instrumento</b>		Medir la satisfacción laboral
<b>Usuarios</b>		Personal de salud, que labora en el departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, con criterios de inclusión al trabajo de investigación.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>		Cuestionario por google formularios, de manera individual.
<b>Validez</b>		Por un magister en Administración (Anexo N° 5)
<b>Confiabilidad</b>		Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach hallado en la escala de satisfacción laboral (0,90), se ubican en el intervalo de 0,81 a 1.00, lo que indica que el instrumento presenta muy alta confiabilidad. (Figuroa y Gonzales, 2018)



**ANEXO N° 9: Matriz de consistencia**

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DE ANESTESIOLOGÍA Y CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL BELÉN - TRUJILLO, 2020	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	V1: Síndrome de burnout	<b>POBLACIÓN</b>
	¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén, Trujillo, 2020?	Determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	Dimensiones: - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal	Personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo, 2020.
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	V2: Satisfacción laboral	<b>MUESTRA</b>
	PE1: ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?	O.E.1: Identificar el nivel del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020	H.E.1: Existe un nivel alto del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	Dimensiones: -Desempeño de tareas -Beneficios laborales y/o remunerativos -Condiciones físicas -Desarrollo personal -Políticas administrativas -Relación con la autoridad	Es el 100% de la población, consta de 56 trabajadores, conformada por 22 médicos asistentes, 11 médicos residentes, 14 licenciadas en enfermería, 09 técnicos de enfermería.
	PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?	O.E.2: Hallar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020	H.E.2: Existe un nivel poco satisfecho de satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>MUESTREO</b> Técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia.
PE3: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?	O.E.3: Establecer la relación del síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	H.E.3: Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.	Mediante una hoja de recolección de datos para información sociodemográfica, así como los cuestionarios validados de 22 ítems para medir el Síndrome de Burnout, y 37 ítems valorar la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  -No experimental -Pura -Básica, -Teórica, -Descriptiva	

<p>PE4: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?</p>	<p>O.E.4: Precisar la relación del síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>H.E.4: Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>Síndrome de burnout: Enfermedad ocasionada por respuesta inapropiada a estrés emocional crónico laboral, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, lo cual altera calidad de vida. (Salomón y Valdéz, 2019).</p>	<p>-Mixta (cuantitativa, cualitativa) -Transversal -Orientado descubrimiento</p>
<p>PE5: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?</p>	<p>O.E.5: Establecer la relación del síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>H.E.5: Existe relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>Satisfacción laboral: Estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia propia del trabajo (Cruz, 2016).</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra. O<sub>1</sub> = Síndrome de Burnout O<sub>2</sub> = Satisfacción Laboral r = Relación de las variables de estudio.</p>
<p>PE6: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?</p>	<p>O.E.6: Identificar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>H.E.6: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según su dimensión de desarrollo personal, en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</p>	
<p>PE7: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout, satisfacción laboral y las variables socio-demográficas del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020?</p>	<p>O.E.7: Describir la relación entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las variables socio-demográficas del personal de salud que labora en el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>H.E.7: Existe relación entre síndrome de burnout, satisfacción laboral y las variables sociodemográficas, en el trabajador de salud del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, en el año 2020.</p>	<p>Científico.</p>	

