



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el  
personal de salud que labora en el servicio de salud  
mental de un hospital de Ayacucho, 2021

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**

**Presentado por:**

Laurente Coronado, Yovana

**Código ORCID:** 0000-0001-5689-3045

**Asesor:** Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

**Código ORCID:** 0000-0002-4633-2997

**Línea de Investigación General:** Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2022**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

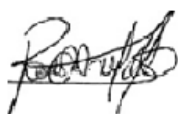
Yo, Laurente Coronado, Yovana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de salud mental de un hospital de Ayacucho, 2021", Asesorado por El Asesor Docente Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado, DNI N° 46370194, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:206513381, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Laurente Coronado, Yovana  
 DNI N° 45128735



.....  
 Firma de Asesor(a)  
 Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado  
 DNI N° 46370194

Lima, 12 de Junio de 2022

## **DEDICATORIA**

*A Dios por regalarme cada mañana, a mis  
padres por darme la vida, a Marrul, Angie,  
Cristell y Ángel por ser la luz.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios

por protegerme y cuidar a mi familia en cada segundo

A la Universidad Norbert Wiener

Por darme la oportunidad e inculcarme los conocimientos más relevantes

para mi formación profesional.

Al Hospital Regional de Ayacucho

Por permitirme realizar el presente estudio

**Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

**VOCAL** : Mg. Cabrera Espezua Jeannelly Paola

# ÍNDICE

RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del Problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
<b>1.4 Justificación de la Investigación .....</b>	<b>5</b>
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica: .....	6
1.4.3 Práctica:.....	6
<b>1.5 Delimitación de la Investigación .....</b>	<b>7</b>
1.5.1 Temporal .....	7
1.5.2 Espacial:.....	7
1.5.3 Recursos: .....	7
<b>2. MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de estudio.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
<b>2.2. Bases Teóricas .....</b>	<b>12</b>
2.2.1. El síndrome de Burnout.....	12
2.2.2 Satisfacción laboral .....	17
2.3.1 Hipótesis General .....	19
2.3.2 Hipótesis Específicas .....	19
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Método de investigación:.....</b>	<b>21</b>

<b>3.2. Enfoque de la investigación:</b> .....	21
<b>3.3. Tipo de investigación:</b> .....	21
<b>3.4. Diseño de investigación:</b> .....	21
<b>3.5 Población, muestra y muestreo</b> .....	21
<b>3.6 Variables y Operacionalización</b> .....	22
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	24
3.7.3. Validación .....	24
3.7.4. Confiabilidad .....	25
<b>3.9. Aspectos éticos</b> .....	25
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	26
<b>4.1 Cronograma del Proyecto de Tesis</b> .....	26
<b>4.2 PRESUPUESTO</b> .....	27
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	28
<b>ANEXOS</b> .....	33
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	34
<b>Anexo N 02</b> .....	36
<b>Anexo N° 3</b> .....	41
<b>Declaración de consentimiento</b> .....	42



## RESUMEN

En el personal de salud preexisten múltiples componentes de riesgo que aumentan la vulnerabilidad de sufrir burnout, hacerle frente al dolor, al fallecimiento de las personas en función del desempeño sus labores, así como la escasez de autonomía y en algunos casos de autoridad repercuten en las decisiones, laborar aceleradamente y más aun con extensas horas de trabajo, así mismo las labores versátiles, la exhibición a peligros sanitarios, las circunstancias inadecuadas en el trabajo, los salario insuficiente, así como el poco de apoyo de la sociedad. El presente trabajo de investigación se ejecutará con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021. La investigación tiene un enfoque cuantitativo tipo básica, diseño observacional de corte transversal. el grupo poblacional estará constituido por 32 personales que trabajan en el servicio de Salud Mental. Para la recolección de datos se utilizará los cuestionarios para ambas variables, antes de ello con permisión y anuencia respectiva del consentimiento informado de los colaboradores, el primer cuestionario consta de 27 interrogantes, mientras que el segundo cuestionario cuenta con 22 interrogantes. Los resultados serán recopilados y luego procesados en una base del programa Excel para posteriormente ser tabulados mediante el programa estadístico SPSS versión 22.

**Palabra Clave:** Satisfacción laboral, síndrome de Burnout.

## **ABSTRAC**

In health personnel, there are multiple risk components that increase the vulnerability of suffering burnout, coping with pain, the death of people based on the performance of their work, as well as the lack of autonomy and in some cases of authority, have repercussions on the decisions, work quickly and even more so with long working hours, as well as versatile tasks, exposure to health hazards, inadequate circumstances at work, insufficient salary, as well as little support from society. This research work will be carried out in order to determine the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in health personnel who work in the Mental Health service of a Hospital in Ayacucho, 2021. The research has a quantitative approach basic type, cross-sectional observational design. the population group will be made up of 32 personnel who work in the Mental Health service. For the data collection, the questionnaires for both variables will be used, before doing so with the respective permission and consent of the informed consent of the collaborators, the first questionnaire consists of 27 questions, while the second questionnaire has 22 questions. The results will be compiled and then processed on an Excel program basis to later be tabulated using the statistical program SPSS version 22.

Keywords: Job satisfaction, Burnout syndrome

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout, según la OMS, afecta significativamente la vida del empleado, en muchos ámbitos (físico, mental y emocional), poniendo en riesgo la vida de quien lo padece (1).

Este trastorno actualmente es un problema de salud pública, llegando a afectar un aproximado de 19 a 30% de los trabajadores en todo el mundo, así mismo en aquellos trabajadores donde su labor es estar en contacto con otras personas mediante el cuidado, llegando a dañar la relación que es imprescindible mantener médico-paciente (2).

Actualmente las condiciones laborales han cambiado, tornándose en su mayoría más severas. El personal de salud experimenta situaciones de gran intensidad emocional, afrontando sucesos estresantes tanto ambientales, organizacional, propios de la tarea a realizar, produciéndole recarga laboral, así mismo va experimentando cambios significativos que desequilibran la parte biológica, psicológica y social, propiciando en adelante un estrés agudo o en muchos casos un estrés crónico (3).

Los cambios tecnológicos, los cambios organizacionales, así como las nuevas demandas asignadas en el trabajo han variado considerablemente, en muchos casos estos componentes son perjudiciales para ejecutar la actividad laboral propiciando el inicio y desarrollo de riesgos psicosociales, en los que se encuentra el síndrome de burnout; siendo contraproducente en la salud mental de los profesionales (4).

Este trastorno psicológico aparece como consecuencia de una sobrecarga laboral, afectando aún más a las personas que laboran directamente con pacientes (5).

Existen diferentes componentes que aumentan el riesgo de padecer este trastorno en el personal de salud, hacerle frente al dolor , a la muerte de las personas en el desempeño de sus labores, la escasez de autonomía y en algunos casos de autoridad repercuten en las decisiones, laborar aceleradamente y más aun con extensas horas de trabajo, los trabajos inestables, los riesgos a los que se expone en cuanto a la salubridad, las condiciones inapropiadas en su empleo, los bajos sueldos y el limitada de apoyo social (6).

Por otra parte, los efectos más evidentes que trae este trastorno son el desgaste mental, el desgaste físico, las faltas reiterativas a su empleo, la poca motivación, la falta de eficiencia en sus labores, además de afectar a la visión institucional ofrecidos como servicios de salud, dentro de sus indicadores de desempeño laboral (7).

La periodicidad con la que aparece este trastorno en el ámbito sanitario varia en los resultados, hallándose que del 30% al 11.4% en países de Europa; mientras que en España mostró un 14.9%; en Latinoamérica variaron entre elevados y bajos porcentajes (8). La correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en España señalaron una correlación negativa y significativa (9). En otro estudio realizado en España a 1346 enfermeras, encontrando que el 39,7% presentaban una puntuación significativa de presentar este síndrome, mientras tenía signos de sufrir burnout el 37,1%. Con respecto a la satisfacción laboral presentaron niveles moderados, relacionándose de forma negativa con el nivel de burnout (10).

En el Perú, según el reporte del Instituto de Integración, los empleados sufren de estrés en un 60%, presentando gradualmente agotamiento mental, físico y psíquico, a ello agregar la

poca motivación, aún más si las demandas laborales sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador (11).

El INEI, teniendo la finalidad conocer la prevalencia del síndrome los profesionales de salud principalmente del personal médico licenciadas en enfermería del Perú, encontrando frecuencia de este síndrome en un 2,8%, con más prevalencia en médicos en relación a las enfermeras (3,7 y 2,1%, respectivamente (12).

En el Perú, el personal de salud también es sensible a componentes que liberan estrés laboral relacionado a este trastorno (Burnout), repercutiendo en el desempeño laboral y en la eficacia de la asistencia sanitaria de los usuarios, como consecuencia lleva a frecuentes reclamos, en los diferentes niveles de atención sanitaria. De la misma forma es preciso mencionar que a pesar de su gran importancia directa e indirectamente en muchas ocasiones el Burnout no es conocido por el mismo personal de salud (13).

En Ayacucho, en el Hospital Regional de Ayacucho se encontró que el 78,9% de las licenciadas (os) de enfermería, mostraron este síndrome, identificando que el 5.3%, en un nivel elevado, el 36.8% regular y el 36.8% bajo (14).

Dentro del contexto social, presenta efectos en la sociedad, perjudican a una parte de trabajadores de salud, pues su trabajo va enfocado a brindar servicios de salud a la comunidad, influyen en el contexto monetario, rotación del personal, elevadas tasas de abandono laboral; la alta concurrencia para la atención de pacientes y los escasos recursos materiales para la atención a los mismos. En lo tecnológico, el poco manejo de equipos complejos ocasionaría la baja en el desempeño laboral, ya que gran parte de profesionales no se encuentran adecuadamente capacitados (15).

Como se puede evidenciar líneas arriba, nos planteamos la interrogante de investigación:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?
- ¿Qué relación existe entre despersonalización y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?
- ¿Qué relación existe entre baja realización personal y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la relación que existe entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021

- Identificar la relación la relación existe entre despersonalización y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021
- Identificar la relación existe entre la baja realización personal y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

Los diferentes estudios han demostrado que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, y sus variables pueden impactar negativamente en los trabajadores del sector salud. Sabemos que la satisfacción laboral de una persona puede estimular positivamente, la motivación como componente de crecimiento profesional, si el personal de salud está motivado contribuirá en la en el cumplimiento de metas e indicadores de calidad en cuanto a la atención hacia los usuarios.

Así mismo en los trabajadores del sector salud, existen elementos de riesgo incrementan el riesgo de que puedan sufrir este síndrome, como la exposición hacia el sufrimiento, al dolor, la muerte, la poca independencia al tomar disposiciones, tener que trabajar en forma acelerada en el día a día, así como la exposición a trabajos con riesgos sanitarios, las inadecuadas condiciones laborales y la percepción económica insuficiente.

Con los hallazgos encontrados en este estudio va permitir sugerir tomar acciones con el objetivo de mejorar la salud ocupacional de los trabajadores quienes se desempeñan en el servicio de salud mental.

#### **1.4.1 Teórica:**

Existen fuentes que nos permiten observar el aumento y la frecuencia de este síndrome, especialmente en los trabajadores de salud, se considera importante conocer la asociación entre ambas variables (satisfacción laboral y síndrome de burnout) en el trabajador de salud, así mismo busca aportar conocimientos existentes sobre este problema basados en nuestra realidad actual.

#### **1.4.2 Metodológica:**

En cuanto al valor metodológico, la investigación se realizará mediante el método científico, solo así se obtendrá resultados válidos y confiables que permitieran ser evidencia científica significativa.

#### **1.4.3 Práctica:**

Esta investigación se realiza con el objetivo de determinar la relación entre las dos variables en estudio (satisfacción laboral y burnout) en el personal de salud, así como sus dimensiones. Además, lo que busca cada institución es mejorar la productividad, las atenciones de calidad se necesitan que el trabajador de salud tenga las condiciones adecuadas necesarias para impedir el desarrollo de este trastorno como manera preventiva. Así mismo para conseguir cualidades de prevención, es de gran importancia efectuar un trabajo de investigación sobre la prevalencia del burnout y las determinantes para su desarrollo. Se desea obtener datos reales en el servicio de Salud Mental con el objetivo de mejorar la condición de sus trabajadores y como consecuencia una atención de calidad.



## **1.5 Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1 Temporal:**

Referido al tiempo relacionado a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, el presente estudio tendrá una duración de 3 meses.

### **1.5.2 Espacial:**

Esta investigación de desarrollará dentro de la infraestructura del servicio de Salud Mental.

### **1.5.3 Recursos:**

Como recurso humano en este caso será la investigadora, el asesor, el recurso físico la infraestructura del servicio de Salud Mental dentro del Hospital lugar en donde se aplicará la encuesta, en cuanto a los recursos materiales, lapiceros, lápiz, papel, borrador.

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de estudio

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Rochal, (2020), en Brasil, realizó un estudio donde el objetivo fue *“Estimar los factores asociados a la prevalencia del síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo de los equipos de la sala de emergencia y del centro de tratamiento intensivo del hospital público de gran puerta”* se aplicó una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva de estudio transversal, su población fueron 91 profesionales sanos, utilizando cuestionarios auto aplicados, o el Inventario de Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado el 25% presenta agotamiento emocional, insatisfacción con el ambiente de trabajo y con la relación jerárquica y el 66% sí piensa en dejar la profesión. Como variables: trabajo, poca oportunidad de crecimiento profesional, insatisfacción con la relación jerárquica, categoría profesional de empleo y pensión prevención de abandono de trabajo significativo y explicaron el 55% del agotamiento emocional entre los trabajadores, llegando a las conclusiones que debe hacerse una asociación positiva entre agotamiento emocional y satisfacción con el trabajo como primer marcador identificable (16).

Menghi et al, (2019), en Argentina realizaron una investigación, con la finalidad de *“Determinar el estado de satisfacción laboral de los docentes y su impacto en las dimensiones del Síndrome de Burnout”*. Aplicó la metodología tipo cuantitativo, prospectivo correlacional. La muestra lo conformaron por 229 docentes de nivel primario, de las provincias de Entre Ríos y Buenos Aires. Obteniendo el resultado: la satisfacción laboral tiene efecto significativo en los diversos cuadros clínicos del Burnout. Los docentes que obtuvieron calificaciones más bajas de cansancio emocional y valores más elevados en

la dimensión realización personal del Maslach Burnout Inventory (MBI) se encontraban más satisfechos desarrollando su labor (17).

Sarsosa et al, (2018), en Colombia, realizaron una investigación con la finalidad de *“Conocer el grado de estrés laboral en los trabajadores con cargos asistenciales 4 centros de salud nivel III de la región de Cali-Colombia”*. Se aplicó la metodología de tipo cuantitativo, estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal, como población fueron 595 colaboradores asistenciales. Teniendo como resultado que el personal presenta alto nivel de estrés laboral (18).

Párraga et al, (2018) en España, realizaron una investigación donde el objetivo fue *“Valorar la frecuencia de burnout y sus dimensiones en los trabajadores salud de la primera línea de Atención Primaria de Castilla-La Mancha, y la percepción del estrés relacionado con la satisfacción laboral”*. En el estudio utilizó diseño descriptivo de tipo observacional transversal. Su muestra constituyó profesionales de la salud (medicina y enfermería), teniendo como resultados la prevalencia de burnout fue del 20,7 % (19).

Loya et al, (2018) en México, realizaron un trabajo teniendo con la finalidad de *“Determinar la frecuencia del síndrome de agotamiento en los trabajadores de salud en países latinoamericanos, asimismo observar la frecuencia del SA entre las especialidades médicas”*. Se aplicó una metodología cuantitativa, descriptiva, la población de 29 artículos que cumplan con dos criterios. Se obtuvo como resultado de que el 2.1% y 76%. Se evidenciaron altas frecuencias en las dimensiones de agotamiento en la unidad de cirugía, cuidados intensivos, urgencias, anestesiología, oncología y medicina interna. También se observó que se trabajan más horas en el hospital y en atención primaria, hay un exceso de demanda laboral y no existen medidas para prevenirla (20).

Agüero, (2018) en Valencia, efectuó una investigación con la finalidad de “*Determinar la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de un establecimiento de diagnóstico por imagen en Valencia*”, aplicó como metodología de tipo cuantitativo, transversal de nivel correlacional. La población fue de 49 empleados, utilizando preguntas para ello la herramienta fue el cuestionario. Dentro de los resultados se obtuvo que los profesionales se encuentran regularmente satisfecha (57,2%). Con respecto al burnout el 55,1% se ubicó en la dimensión de Agotamiento nivel bajo, el 83,7% se centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4% presenta un nivel Alto para la realización personal, con una predisposición de presentar Síndrome de Burnout baja (21).

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

León, (2021), en Lima realizó una investigación el objetivo “*Determinar la satisfacción laboral y su relación con el síndrome de burnout en el personal de salud*”. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativa explorativa. Se incluyó 7 artículos con la finalidad de analizar en ellas la satisfacción laboral relacionado con el síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. Se obtuvo como resultado una correlación negativa entre ambas variables de estudios (22).

Lauracio, (2020), Puno, realizó una investigación, teniendo con la finalidad de “*Determinar el síndrome de Burnout con sus 3 dimensiones, dentro de ello el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, así mismo determinar el nivel de desempeño laboral en sus escalas propuestas, de la misma manera identificar la relación entre ambas variables de estudio del personal de salud que labora en el Centro de Salud Vallecito I-3, Puno*”. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional, como muestra se tomó a 21 empleados que laboran en dicho centro de salud,

se utilizó el test Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de desempeño laboral. Se obtuvo que no hay correlación entre las variables en estudio, encontrando que el síndrome de Burnout es de nivel moderado, mientras que el desempeño laboral es elevado, por lo que no se existe relación entre ambas variables (23).

Carillo, (2020), en Moquegua realizó una investigación con el objetivo de “*Establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesores que realizan o trabajo remoto durante el curso de pandemia COVID 19 de una institución educativa privada de Moquegua*”, como muestra conformado por 56 profesores de los tres niveles, para ello se utilizó los cuestionarios de Maslach Burnout Inventor y el de satisfacción laboral SL- SPC. Se obtuvo como resultado que existe relación entre las variables en estudio, con una débil correlación negativa, presentando el Síndrome de burnout en un nivel alto mientras que la satisfacción laboral como regular (24).

Medina, (2019), en Arequipa realiza la investigación cuyo objetivo fue “*Analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en médicos docentes del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD*” Se aplicó una metodología de investigación cuantitativa, explicativo y relacional. La muestra estuvo constituida por 36 médicos docentes y asistentes. Aplicó el Cuestionario de Burnout y Satisfacción Laboral mediante encuesta. Se obtuvo como resultados que el 72.2% de los médicos docentes se encuentran satisfechos laboralmente, el 27.8% insatisfacción laboral; así mismo el 80.6% muestran síndrome de Burnout de grado bajo, el 19.4% en grado medio. ( $P < 0.05$ ) (25).

Jiménez, (2018) en Cusco, realizó una investigación con el objetivo de “*Analizar el Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en docentes de la Escuela profesional de Obstetricia de la Universidad Andina del Cusco*”. Se aplicó una metodología cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, para la muestra se estableció 24

profesionales. Utilizó cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de satisfacción laboral ESL-09. Se obtuvo como resultado que docentes presentaron síndrome de burnout en un 8,3%, mientras el 50% de los profesores de encuentran insatisfechos. Se que entre ambas variables existe una relación significativa negativa (26).

Valdez, (2018) en Tacna realizó un estudio cuyo objetivo fue “*Analizar la satisfacción laboral y la relación con el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna de la Policía Nacional del Perú*”; el se aplicó la metodología no experimental, descriptivo relacional. Su población estuvo conformada por 55 profesionales, utilizó un cuestionario estructurado. Se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral no está relacionado con las tres dimensiones de la otra variable (27).

Bedoya et al, (2018), en Ayacucho realizaron una investigación, teniendo como objetivo “*Analizar el síndrome de burnout y la relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la DIRESA*”, se utilizó metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, su población conformada por los empleados que laboraban en la DIRESA, la muestra conformada por 169 empleados. Como técnica se planteó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, así mismo la escala de satisfacción SL-SPC. Se obtuvo como resultados un bajo nivel del síndrome de burnout en los trabajadores (81,1%), como nivel medio (15.4%) y como nivel alto el 3,6%. Para la otra variable, en nivel satisfechos el 52,7%, nivel promedio el 5,3%; sienten un nivel insatisfecho el 3,6% con respecto a la satisfacción laboral (28).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. El síndrome de Burnout**

Es considerado como un trastorno, el cual se origina como respuesta a tensiones extensas que un individuo puede sufrir frente a situaciones de mucho estrés emocional e interpersonal, familiar, estrechamente relacionados con su trabajo diario (29).

El psiquiatra Herbert Freudenberger en un centro hospitalario, establece el término de burnout al observar su trabajo frente a un grupo de personas con toxicómana, las personas que desempeñaban la función de personal asistencial, evidenciaban una propensión a la poca motivación laboral a medida que el tiempo transcurría (de uno a tres años), llamando este suceso “sentimiento de frustración y una preexistencia desgastada o usada que reflejaba de un exceso o desgaste de energías, individuales o impulso anímico del personal” escoltado esto con sintomatologías de ansiedad y depresión (29).

Así mismo Herbert Freudenberger en el año 1974, trabajaba como ayudante voluntario en un sanatorio de Nueva York para toxicómanos, examinó que, al culminó de un tiempo, entre 1 y 4 años, la gran parte de empleados que laboraban tenían un deterioro de energía, no evidenciaban mucho interés por la labor e incluso llegar al agotamiento, presentando sintomatologías de tristeza y melancolía. Según Leiter (1991), indica que los trabajos de estos individuos que realizan se caracterizaban por no tener programaciones establecidas, presentar trabajos con jornadas extensas, tener un trabajo duro por una compensación económica mínimo. Freudenberger puntualizó de que maneras estos individuos se mostraban menos cordiales, menos tolerantes inclusivamente a ser violentos, con una conducta apartado e ilusorio (29).

Así mismo Freudenberger define el síndrome de quemado, como "el desgaste de estimulación, fundamentalmente en que la asignación de un origen no promueve los frutos deseados" el cual es usado al referirnos a un alto nivel de estrés que padecen las personas frente al cuidado o que el eje fundamental de su trabajo son el cuidado de personas tal es así que en

los médicos y enfermeras. Por ello las primeras indagaciones preliminares fueron ejecutadas en estas dos profesiones, consecutivamente se incluyeron a los trabajadores del servicio de salud mental como: enfermeras psiquiátricas, psiquiatras, psicólogas, trabajadora sociales y técnicas de enfermería. (29).

A la postre, en 1986, escritores como Maslach y Jackson, realizan características más exactas del síndrome de Burnout, según las cuales se precisan en tres compendios que consideran primordiales, como el desgaste emocional, así mismo la despersonalización y la falta de logros personales en el lugar donde laboran. También de considerar el síndrome de Burnout como una consulta inadecuada a los estresores presentados en el espacio donde trabajan, observándose principalmente en trabajos relacionadas con la atención a otros individuos (30).

La psicóloga Christina Maslach, una de las progenitoras y exponente de este síndrome (Burnout). Luego de muchos años de estudio, refiere que dispone tres elementos cansancio psicológico, despersonalización y descaro todos ellos con efectos poco efectivos (31).

### **2.2.1.1 Dimensiones**

De la misma manera Maslach y Jackson, el síndrome de Burnout explica sus dimensiones:

- a) **Agotamiento emocional:** es el inicio de la fase, donde el trabajador empieza a sentirse afectado por el agotamiento corporal (físico), esto se va dando progresivamente y desmedido entre la labor realizada y el debilitamiento habituado. Aquí el individuo se siente más susceptible, no se siente conforme llegando a no disfrutar de su trabajo tornándose más como una obligación a prestar servicios para conseguir una retribución económica.



b) **Despersonalización:** existe un incremento de comportamientos y emociones negativos, la poca socialización con los individuos que comparte su trabajo. Estos trabajadores son observados con apatía y de forma poco humanizada que conlleva a inculpar a otros de sus problemas.

c) **Baja realización personal en el trabajo:** Existe la predisposición por parte de los trabajadores a sentirse negativos, llegándose a sentir insatisfechos consigo mismos y con los demás no están conformes con los resultados alcanzados durante sus labores hay deterioro de ideales que quiso alcanzar, tienden a dejar de socializar con su entorno socio cultural y familiar (31).

Una definición más reciente, del Dr. Pedro R. Gil-Monte, “el síndrome de Burnout refiere a un alto nivel de estrés laboral crónico, surge con frecuencia en los trabajadores cuyo empleo va enfocado al prestar servicios de salud” (32).

Así mismo El síndrome de Burnout es una patología desigual a la depresión o un cuadro de estrés, esto está más allá, que influyen en lo psicológicos, físicos, entorno social cultural, familiar y muy importante en el trabajo, mostrándose problema para la concentración, irritación, cinismo, negativismo y depresión. Es habitual ver la reclusión social, en algunos casos conductas de peligro como ingerir psicoactivas, Todo esto conlleva al personal a un deterioro en su ocupación laboral, en su producción, a un mal cuidado de los pacientes (33).

#### **2.2.1.2. Cuadro Clínico**

Varias fuentes manifiestan que se pueden acumular con diferentes manifestaciones sintomatológicas

- **Manifestaciones psicosomáticas:** Dentro de estos cuadros encontramos dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, cansancio crónico, dolores musculares, también podemos determinar que puede existir la hipertensión, en las mujeres dificultades para la concepción.
- **Síntomas conductuales:** En este campo encontramos impulsividad, tardanzas, faltas recurrentes al trabajo, también ansiedad, así como adicción por las drogas, etc.
- **Síntomas emocionales:** En esta sintomatología es el poco afecto, se vuelven más impulsivos, irritables, con muy poca paciencia frente a ellos y de los demás, deseo intenso de renunciar al trabajo. Asimismo, muy poca concentración por los cuadros de ansiedad y acumulo de tensiones almacenadas, así como baja autoestima personal.
- **Manifestaciones de defensa:** abarcan el sarcasmo, apartamiento de emociones hacia otros individuos, falta de sentimientos (34).

### 2.2.1.3 Niveles

Así mismo, la sintomatología del síndrome se compendió en los siguientes niveles:

- **Leve:**

Dificultad para incorporarse en horas de la mañana, puede ir acompañado de cansancio extremo; desgano

- **Moderado:**

Emociones negativas, aislamiento de todo y descaro, falta a su trabajo, consumo de sustancias psicoactivas, predisposición al consumo irracional de fármacos.

- **Extremo:**

En este cuadro psiquiátrico está en un desvío muy marcado, estatuas psiquiátricas, hasta el suicidio (35).

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

El trabajo, es un componente muy importante, factor básico de crecimiento, fundamental en la dinámica de la economía, que conlleva al desarrollo de la sociedad. Así mismo es el factor de cohesión y justicia social, el empleo procede como ser parte socialmente dentro de una comunidad, permitiendo mejorar significativamente en los niveles de vida, de la mejoría individual y colectiva, así mismo admite que las personas tengan una existencia más satisfactoria. Todo ello refiere estar mencionando a los trabajos que de alguna manera cumplen los requisitos mínimos en relación a los estándares de calidad (36).

El trabajo es un elemento de satisfacción y placer; es una forma de sentirse realizado personalmente consigo mismo y con la sociedad, de sentir pertenencia a un grupo salarial, de mejora y garantía, permite que la persona elabore su identificación, es como una “experiencia dadora de sentido”, Así también la falta de empleo dificulta la elaboración de una identidad firme e implica la posibilidad de crear un plan de vida sostenido (37).

Así también la satisfacción laboral es conocida como la actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud centrada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Es una disposición psicológica de la persona para su trabajo, lo que especula de él y pues supone actitudes y sentimientos hacia el mismo, la satisfacción va depender de muchos componentes como la estructura física donde se labora, la situación donde el jefe o responsable lo identifique por su nombre y le haga conocer sobre lo importante que este es para el logro de los objetivos.

La satisfacción laboral ha sido determinada como la consecuencia de muchas actitudes que presenta el trabajador hacia su labor, quien está muy satisfecho con su empleo va actuar positivamente frente a su trabajo; mientras que el empleado no esté satisfecho, mostrará cambios y actitudes negativas frente a su trabajo. Entonces será necesario observar las actitudes de los trabajadores para determinar su satisfacción o in satisfacción laboral (38).

De la misma manera la satisfacción laboral precisa como el empleado ve su trabajo, así como su cualidad enfocada propiamente en sus dogmas y valores que este desarrollará en referencia al trabajo encomendado. Las cualidades y comportamientos serán definitivas en su conjunto con las características del puesto de trabajo (39).

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

##### **a) Significación de la tarea**

Es la destreza hacia la labor en mención a las facultades relacionadas al trabajo personal, hacia la referencia del esfuerzo, la realización, la equidad o contribución mental. Hace mención que el empleado, el trabajo tiene una significancia tanto individual como colectiva, realiza su labor con mucha complacencia (40).

##### **b) Condiciones de trabajo**

Referente a la disponibilidad de normativas, así como los recursos físicos, materia prima y de correspondencia con la autoridad que sistematizan la actividad que desempeñan, es el factor de evaluación del trabajo en oficio de la existencia del mismo. De tal manera que las circunstancias del empleo están vinculadas entre ello la calidad, la seguridad la limpieza y el orden determinan en la salud y bienestar del empleado. Velar por las condiciones de trabajo tiene ventajas significativas como la mejora de la producción, logro de los objetivos de un

establecimiento, así como beneficios económicos y morales, también asegura las circunstancias de la estructura, ambientales hacia el empleado (40).

### **c) Reconocimiento personal**

Relacionado a la apreciación del empleado, reconociendo los logros obtenidos, la tendencia ascendente para mejorar del trabajo, así como el impacto de los resultados obte

nidos Es el valor que tiene para el empleador y para ellos mismos, cada actividad elaborada en el trabajo (40).

### **d) Beneficios Económicos**

Relacionados con parte remunerativa incentivos monetarios frente al trabajo realizado como beneficio del mismo (40)

## **2.3 Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis General**

**Hi** Existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021.

**Ho** No existe relación significativa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

**Hi** Existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

**Ho** No existe entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

**Hi** Existe relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

**Ho** No existe relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

**Hi** Existe relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

**Ho** No existe relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación:**

El método de investigación es el hipotético deductivo. Partirá de una hipótesis o explicación inicial, seguido a ello llegar a conclusiones particulares de ella, para luego ser comprobadas experimentalmente. Comprende un primer paso de deducciones empíricas que nos permitirán inferir la hipótesis in de inicio (41).

#### **3.2. Enfoque de la investigación:**

El enfoque utilizado en el proyecto es cuantitativo, porque aborda un problema específico, se centra en la investigación y aumentar el conocimiento (42).

#### **3.3. Tipo de investigación:**

Este proyecto de investigación es de tipo aplicada porque nos permite utilizar mediante el método científico para obtener resultados, con el propósito de generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto (43).

#### **3.4. Diseño de investigación:**

Para este estudio de investigación es observacional donde la finalidad es la observación y exploración de acontecimientos sin intervenir en su ámbito natural, es correlacional de corte transversal, los datos se recolectarán en un determinado tiempo(44).

#### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La población constará de 32 personales de salud (médicos psiquiatras, licenciadas de enfermería, trabajadoras sociales, psicólogos, técnicos de enfermería) quienes trabajan en el

Servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, durante los meses de julio -setiembre del 2021

### **Muestra**

No se utilizará muestra, ya que se trabajará con la población en su totalidad.

### **Criterios de Inclusión y exclusión**

- **Criterios de Inclusión**

Personal de salud que labore en el Servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho

Personal de salud que acepte mediante el consentimiento informado participar en el estudio.

- **Criterios de Exclusión**

Personal de salud que no quiera participar en la encuesta, personal de salud que labore en otros servicios.

Encuesta que no estén llenadas en su totalidad

### **Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Las muestras no probabilísticas, conocidas como muestras dirigidas, presumen una manera de selección encaminado por las particularidades de la investigación, “la selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra, se basa hasta cierto punto en el criterio del investigador o entrevistador de campo” (45)

## **3.6 Variables y Operacionalización**

**Variable independiente:** Satisfacción laboral

**Variable dependiente:** Síndrome de Burnout



### Operacionalización de Variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
<b>Dependiente:</b> Síndrome de Burnout	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo Síndrome que se produce como respuesta a presiones prolongadas que un individuo sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo	Agotamiento emocional	Fatiga, irritabilidad, desgano 9 preguntas	Ordinal	<b>Nivel alto:</b> 99 a 132 puntos <b>Nivel Intermedio:</b> 66 a 98 puntos <b>Nivel Bajo:</b> 33 a 65 puntos
		Despersonalización	Apatía, culpa 5 preguntas	Ordinal	
		Realización personal	Empatía, entusiasmo 8 preguntas	Ordinal	
<b>Independiente:</b> Satisfacción Laboral	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo	Significación de la tarea	Destreza al empleo en función de facultades con el empleo. 8 preguntas	Ordinal	<b>Muy satisfecho:</b> 117 puntos a más <b>Satisfecho:</b> 103-116 puntos <b>Promedio:</b> 89 a 102 puntos <b>Insatisfecho:</b> 75 – 88 puntos <b>Muy insatisfecho:</b> 47 puntos o menos
		Condiciones de trabajo	Apatía, culpa 5 preguntas	Ordinal	
		Reconocimiento personal	Reconocimiento respecto a los logros de cada personal. 5 preguntas	Ordinal	
		Beneficios económicos	Aspectos remunerativos o incentivos económicos. 5 preguntas	Ordinal	

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

La información se recogerá mediante la técnica de la encuesta, como instrumento que se utilizará será el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” escala tipo likert, que evalúa en sus tres dimensiones al burnout.

- **Agotamiento emocional:** Referente al grado de estar agotado en función emocional por las elevadas cargas laborales. Conformada por 9 preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Teniendo una máxima puntuación de 54.
- **Despersonalización:** Relacionado a como se identifica uno mismo, en cuanto a las conductas de desapego y apartamiento. Conformado por 5 preguntas: 5, 10, 11, 15, 22. Teniendo una máxima puntuación de 30.
- **Realización personal:** Relacionado a sentirse satisfecho laborando en su lugar de trabajo. Conformado por 8 preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Teniendo una máxima puntuación de 48

Así mismo se utilizará el cuestionario para la satisfacción laboral Escala de opiniones SL-SPC, con las cuatro dimensiones: la significación de las tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal así también los beneficios económicos. La encuesta consta de 27 ítems, aplicando la escala de Likert con las alternativas de: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, totalmente en desacuerdo

### **3.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Se requerirá el permiso correspondiente a la máxima autoridad del Hospital Regional de Ayacucho para el permiso correspondientes antes de aplicar el instrumento, posteriormente se solicitará el permiso al jefe del servicio de salud mental.

Una vez aplicado el instrumento previa autorización del personal mediante el consentimiento informado. Una vez recopilado la información de las encuestas, se procederá a ingresar los datos al software estadístico, el SPSS. para su procesamiento y posterior presentación en gráficos y cuadros.

#### **3.7.3. Validación**

Para medir el síndrome de burnout se utilizará Maslach Burnout Inventory -version Human Services Survey- (MBI-HSS). Bedoya et al, fue sometido a un análisis con la finalidad de evaluar la idoneidad efectivizándose mediante el juicio de 5 jueces expertos.

Para medir la Satisfacción laboral se empleará la escala de opiniones SL-SPC; el cuestionario utilizado por Bedoya et al, sometido a un análisis con la finalidad de evaluar la idoneidad efectivizándose con 5 jueces mediante el juicio de expertos.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

Para el cuestionario de Burnout, en el estudio de investigación de Bedoya et al, se realizó pruebas piloto de los 22 items para probar la confiabilidad mediante el alfa de Crombach, obteniendo un coeficiente de 0.92 respectivamente.

Para el cuestionario de Satisfacción laboral, en el estudio de investigación de Bedoya et al, se realizó pruebas piloto de los 27 items para probar la efectividad de este instrumento mediante la técnica de alfa de Crombach, se logra un coeficiente de 0.788 respectivamente, demostrando la buena confiabilidad del instrumento.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los participantes aceptarán de manera voluntaria participar en el estudio firmando el consentimiento informado, así mismo cuidando en todo momento la confidencialidad de las encuestas respondidas. En este estudio se cumplirá los cuatro principios éticos bioéticos:

**Autonomía:** Toda participante deberá llenar y firmar el consentimiento informado de manera voluntaria.

**No maleficencia:** enfocado a la obligación de no causar daño a otros, la encuesta o busca provocar ningún daño al usuario en ninguna de sus esferas.

**Justicia:** Todos los participantes serán tratados de manera equitativa.

**Beneficencia:** este estudio busca beneficiar a otras personas

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma del Proyecto de Tesis

ACTIVIDADES	2021								2022	
	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	JUN	DIC
Identificación del Problema										
Búsqueda bibliográfica										
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes										
Importancia y justificación de la investigación										
Objetivos de la investigación										
Enfoque y diseño de investigación										
Población, muestra y muestreo										
Técnicas e instrumentos de recolección de datos										
Aspectos bioéticos										
Métodos de análisis de la información										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										
Elaboración de los anexos										
Aprobación del proyecto										
Sustentación del proyecto de estudio										

**4.2 PRESUPUESTO**  
**PRESUPUESTO GLOBAL DE LA PROPUESTA**

	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Encuestadores	s/. 70.00	1	s/. 70.00
Bioestadísticos	s/. 200.00	1	s/. 200.00
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)</b>			
Archivadores	s/. 10.00	2	s/. 20.00
Papel Bonn	s/. 0.10	500	s/. 50.00
Tinta Impresora	s/. 90.00	2	s/. 180.00
Lápices	s/. 1.00	10	s/. 10.00
Lapiceros	s/. 1.00	50	s/. 50.00
Borrador	s/1.00	5	S/5.00
<b>SERVICIOS</b>			
Fotocopias	s/. 0.10	100	s/. 100.00
Anillados	s/. 10.00	5	s/. 50.00
Internet	s/ 180.00	9	s/.1620.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS</b>			
<b>Movilidad, uso de computador</b>			s/. 500.00
<b>TOTAL</b>			
	-----	-----	<b>s/. 2855.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Saborillo ML, Murillo F. Síndrome de Burnout en médicos del Hospital General Teófilo Dávila de Machala. Revista Electrónica de Portales Médicos. 1(1) Ecuador. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sindrome-burnout-medicos-del-hospital-general-teofilo-davila-machala>
2. Gabriel JS. Síndrome de Burnout en médicos del Hospital General Teófilo Dávila de Machala. 2018
3. Benites RP. Condiciones laborales y niveles del Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del policlinico PNP Cajamarca. 2015
4. TabaresY, Martínez V, Matabanchoy S. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Universidad y Salud. 2020; 22(3). Disponible en <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4458>
5. Jácome S, Villaquiran A, García C. Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. Revista Cuidarte. 2019; 10(1) disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732019000100200](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732019000100200).
6. Healy S. Tyrrell M. Stress in emergency departments: experiences of. Emergency Nurse. 2011; 19(2)
7. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral. Revista latino americana. 2017; 23(3).
8. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarsosa E, Padilla L, Rojas L. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizonte Medica. 2019; 19(4).
9. Vásquez V, Gómez J, Martínez J, Salgado A. Relacion entre burnout y la saltisfaccion laboral en profesionales de la salud. Sociedad Iberoamericana de Informacion Cientifica. 2019 Febrero; 23(1).
10. Álvarez L, Mori P, Gómez M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Metas de Enfermería. 2019 mayo; 22(4).
11. Hernández G. El burnout no se desarrolla de un día para otro, ¿en qué fase del proceso te encuentras? El Economista de America.2018.

12. Maticorena J. Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2017 mayo; 33(2).
13. Lauracio C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud UniSíndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud. 2018.
14. Quispe V. Factor Laboral asociado al Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Hospital regional de Ayacucho. 2017
15. Cubero O, Wray T. Riesgo de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería. Departamento de Hemato-Oncología, Hospital Nacional de Niños. Tesis para optar el título de Maestría en Enfermería Oncológica. 2020
16. Rochal. L, Concenio M, Costa E. Filipa M, Dias E. Burnout y satisfacción laboral entre los proveedores de cuidados intensivos y emergencias en un hospital público Brasil. 2020
17. Menghi MS OL. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. Revista Psicológica. 2014; 10(20 pp. 47-59 disponible en: Users/usuario/Downloads/2292-8230-1-PB%20(1).pdf).
18. Sarsosa PK CV. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud Artículo Original. 2018 Diciembre ; 20(1 disponible en : <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>).
19. Párraga I GEMTA. Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. España. biblioteca virtual em Saúde. 2019 junio; 11(2 disponible en; <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-176081>
20. Loya KM, Valdez J, Bacardi M, Jimenez A. El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. Revista Journal. 2018; 3 (1) disponible en: <https://www.jonnpr.com/pdf/2060.pdf>).
21. Agüero E. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico por Imagen [Tesis para optar el el título de segunda especialidad en salud ocupacional]. Valencia. 2018. disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6688/1/eaguero.pdf>
22. Leon LG. Relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en personal de Salud. [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado

- en Psicología) Universidad de Lima 2021. disponible en <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle>.
23. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud Burnout. puno. Revista Innova Educación. 2020; 2(4).
24. Carillo J. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución Educativa Privada de Moquegua [ Tesis para optar el título profesional de Licenciado en psicología. Universidad Señor de Sipán.2020. disponible en <https://reposit>
25. ME M. Satisfacción Laboral y síndrome de burnout en médicos docentes del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Essalud [ Tesis para Optar el Grado Academico de Maestro en educación Superior.Arequipa. disponible en <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10580/B4.2166.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Jimenez MJ. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Andina del Cusco[Tesis para Optar el grado academico de Mestra en Docencia Universitaria.Cusco. Universidad nadina de Cusco.2018. Disponible en <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2663/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Valvez G. Satisfacción Laboral relacionado al Síndrome de Burnout en el Personal de Salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna[tesis para optar el Grado Academico de Maestra en Gestión de los servicios de salud. Tacna. Universidad Cesar Vallejo.2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26578/valdez\\_og.pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26578/valdez_og.pdf?sequence=1&isAllowed)
28. Bedoya BR. Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud.[Tesis para optar el grado academico de Maestro en gestion Público.Ayacucho. Universidad Cesar Vallejo.2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya\\_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=)



29. Fresno J. ¿Que papel juega el trabajo en la sociedad? Sociologos Blog de Actualidad y Sociología. 2013 julio; 1(1).
30. Castell R. la Metamorfosis de la Cuestion Social. In Castell.. Buena Aires: Ed. Paidós; 199.
31. Robbins S. Comportamiento Organizacional. Mexico. edición Prentice Hall. 1998
32. Marquez M. Satisfacción Laboral. Academia Boletín electrónico AEG- Artículos de interés. Asociación de Egresados y Graduados PUCP. Disponible en <https://aeg.pucp.edu.pe>
33. Palma S. Manual de la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadoras de Lima metropolitana Perú- Lima lima: Cartolan; 2006
34. Forbes R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial. Revista Exito Empresarial. 2011 enero ; 1(160).
35. Carlin M, Garces F. síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología. 2010 Enero; 26(1).
36. Maslach C JS. Evaluar el estrés: Un libro de recursos. Educación sobre espantapájaros. Tercera Edición ed. EE.UU: Lanham; 1997.
37. Gill M. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería.. Revista Electrónica InterAção Psy. 2003 Enero; 1(19).
38. Diaz F. Investigación sobre el burnout de 2000 a 2010 en latino America. Psicología desde el Caribe. 2016 Enero; 1(33).
39. Guillen C. GR. Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana. 2008. 1st ed. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana; 2008.
40. Gutiérrez G CMMSFFSJ. Síndrome de burnout. Arch. Neurocién. (Mex).2006; 11(4):305-309. 4th ed. Mexico; 2006.
41. Manso J. Estructura Factorial de Maslach Versión Burnout Inventory, Encuesta de servicios Humanos. Revista Interamericana de Psicología. 2006; 40(1).
42. Etecé E. Enciclopedia Concepto. [Online].; 2013-2021 [cited 2021 setiembre 23. Available from: <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>.
43. Gabriel O. Enfoque Cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Testsiteforme. 2020 octubre; 11(1).
44. Descriptiva? ¿ei. QuestionPro. [Online].; 2021 [cited 2021 setiembre 23. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>.

45. Hernandez R, Fernenadez C, Baptista L. Metodología de la Investigación. 1st ed. Mexico: MCGRAW-HILL; 1991.
46. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodologia de la Investigación. 6th ed. Rocha M, editor. mexico : Mc Graw Hill; 2014.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL EN UN HOSPITAL DE AYACUCHO, 2021**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b>  ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre despersonalización y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre baja realización personal y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b>  Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021</p> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021</li> <li>• Identificar la relación la relación existe entre despersonalización y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021</li> <li>• Identificar la relación existe entre la baja realización personal y satisfacción laboral del personal del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b>  Existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Especifico</b></p> <p>Hi Existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.</p> <p>Hi Existe relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.</p> <p>Hi Existe relación entre la baja realización personal y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental.</p>	<p><b>Variabes 1</b>  <b>Síndrome de Burnout</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 2</b>  <b>Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Reconocimiento personal</li> <li>• Beneficios económicos</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b>  <b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método hipotético deductivo  Enfoque cuantitativo  Tipo aplicada  Diseño observacional, correlacional de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra</b>  <b>Población:</b> 32 personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital De Ayacucho  <b>Muestra:</b> toda la población.</p>

de un Hospital de Ayacucho, 2021?				
--------------------------------------	--	--	--	--

## Anexo N 02



UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

### ENCUESTA

Buenos días, con el interés de recolectar información para para un estudio titulado “**satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de salud mental de un hospital de Ayacucho**”, le pedimos su colaboración respondiendo a ello con sinceridad, no existen respuestas buenas ni malas. Las respuestas son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible por otras personas.

#### I. Aspectos Generales

Edad: 20-39 ( )      40-50 ( )      > DE 60 ( )

Años que labora en la institución:      Menos de 1 año ( )      1- 5 años ( )  
1-10 años ( )      11 a 15 años ( )      16 años a más ( )

Servicio en el que trabaja: \_\_\_\_\_

Condición laboral Contratada ( )      Nombrada ( )

**Valoración de Respuestas:**

Nunca: (0)    Alguna vez en los 6 meses: (1)  
 Una vez al mes o menos: (2)    Alguna vez al mes: (3)  
 Una vez a la semana: (4)    Varias veces a la semana: (5)  
 Diariamente: (6)

N°	INVENTARIO	RESPUESTAS					
		1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2	Al final de la jornada me siento agotado						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pacientes						
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos						
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los pacientes						
8	Me siento agotado por el trabajo						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12	Me encuentro con mucha vitalidad						
13	Me siento frustrado con mi trabajo						
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro						
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender						
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés						
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes						
18	Me encuentro animada luego de trabajar junto con los pacientes						
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas						

99 a 132 puntos = nivel alto de Burnout

66 a 98 puntos = nivel intermedio de Burnout

33 a 65 puntos = nivel bajo de Burnout



CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Valoración de las respuestas:

D= Totalmente de desacuerdo

D= En desacuerdo

I= Ni en acuerdo ni en desacuerdo

A= De acuerdo

TA= Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		TA	A	I	D	TD
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>						
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de Ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					

15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>						
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24	Me siento mal con lo que gano					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

**Puntuación:**

Muy Satisfecho: 117 ó más

Satisfecho: 103-116

Promedio: 89-102

Insatisfecho: 75-88

Muy insatisfecho: 47 ó menos

**Anexo N° 3**  
**Consentimiento informado para participar en proyecto de investigación**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL DE UN HOSPITAL DE AYACUCHO, 2021”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021”

**Nombre del investigador principal:** Lic. Enf. Yovana laurente Coronado

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental de un Hospital de Ayacucho, 2021

**Participantes:** Personal de salud que labora en el servicio de Salud Mental

**Participación:** si

**Participación voluntaria:** si

**Beneficios por participar:** Ninguna

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguna

**Costo por participar:** Ninguno

**Remuneración por participar:** Ninguno

**Confidencialidad:** si

**Renuncia:** No aplica

**Consultas posteriores:** si

**Contacto con el investigador:** celular 985228167. Email: [yovis\\_515@hotmail.com](mailto:yovis_515@hotmail.com)

## **Declaración de consentimiento**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Correo electrónico personal o institucional: \_\_\_\_\_