



Universidad
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académica Profesional de Psicología**

Síndrome de Burnout y su relación con la
satisfacción laboral de los trabajadores del
centro de salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020

**Tesis para optar el título profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Quevedo Medina, Anyela Luisa.

Código ORCID: 0000-0001-6128-1078

Asesor: Mg. David Tito Reyes Callahuacho

Código ORCID: 0000-0001-7424-9261

Lima – Perú

2022

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD TÚPAC AMARU INCA, PISCO, 2020

LINEA DE INVESTIGACION

Enfermedades y Factores de Riesgo Ocupacionales

ASESOR:

Mg. David Tito Reyes Callahuacho

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7424-9261>

DEDICATORIA

A mis padres, Angélica y Luis, quienes son mi mayor motivación para nunca rendirme, a la vez, por su ayuda desinteresada y siempre estar a mi lado brindándome su amor, apoyo y compañía durante esta magnífica carrera.

A Carlos, mi ángel quien me guía desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme con salud y fortaleza culminar con éxito mi carrera.

En segundo lugar, a mis padres por todo el sacrificio y esfuerzo que hacen por brindarme una educación y todo lo proporcionado.

Índice general

CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Practica	4
1.5. Limitación de la investigación	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas	9
2.2.1. Síndrome de Burnout	11
2.2.2. Satisfacción laboral	14
2.3 Formulación de hipótesis	17
2.3.1 Hipótesis general	17
2.3.2 Hipótesis específicas	17
CAPITULO III: METODOLOGÍA	18
3.1 Método de investigación	18

3.2 Enfoque de la investigación	18
3.3 Tipo de la investigación	18
3.4 Diseño de la investigación	19
3.5 Población, muestra y muestreo	19
3.6 Variables y operacionalización	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1 Técnica	22
3.7.2 Descripción de instrumentos	22
3.7.3 Validación	23
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8 Procesamiento y análisis de datos	26
3.9 Aspectos éticos	27
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS	28
4.1 Análisis descriptivo de resultados	28
4.2 Prueba de Hipotesis	41
4.3 Discusión de resultados	46
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50

Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio	19
Tabla 2	Operacionalización de variables	21
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento que mide síndrome de Burnout	22
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento que mide satisfacción laboral	24
Tabla 5	Descripción la muestra por edades	28
Tabla 6	Descripción de la muestra por género	29
Tabla 7	Descripción de la muestra por área de trabajo	30
Tabla 8	Descripción de la muestra por tiempo de servicio	31
Tabla 9	Descripción de los niveles de síndrome de Burnout	32
Tabla 10	Descripción de los niveles de agotamiento emocional	33
Tabla 11	Descripción de los niveles de despersonalización en trabajadores	34
Tabla 12	Descripción de los niveles de falta de realización	35
Tabla 13	Descripción de los niveles de satisfacción laboral	36
Tabla 14	Descripción de los niveles de significación de la tarea	37
Tabla 15	Descripción de los niveles de condiciones de trabajo	38
Tabla 16	Descripción de los niveles de reconocimiento personal y/o social	39
Tabla 17	Descripción de los niveles de beneficios económicos	40
Tabla 18	Prueba de normalidad	41
Tabla 19	Correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral	42
Tabla 20	Correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral	43
Tabla 21	Correlación entre despersonalización y satisfacción	44
Tabla 22	Correlación entre falta de realización personal y satisfacción laboral	45

Índice de figuras

Figura 1	Descripción por edad de la muestra	28
Figura 2	Descripción por género de la muestra	29
Figura 3	Descripción por área de trabajo de la muestra	30
Figura 4	Descripción por tiempo de servicio de la muestra	31
Figura 5	Niveles de síndrome de Burnout en la muestra	32
Figura 6	Nivel de agotamiento emocional en la muestra	33
Figura 7	Nivel de despersonalización en la muestra	34
Figura 8	Nivel de falta de realización personal en la muestra	35
Figura 9	Nivel de satisfacción laboral en la muestra	36
Figura 10	Nivel de significación de la tarea en la muestra	37
Figura 11	Nivel de las condiciones de trabajo en la muestra	38
Figura 12	Nivel del reconocimiento personal y/o social en la muestra	39
Figura 13	Nivel de beneficios económicos en la muestra	40

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, ubicado en la ciudad de Pisco, durante el año 2020. La investigación fue de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, varones y mujeres, de diferentes edades, así como con diversos años de servicios, pertenecientes a diferentes áreas de trabajo del mencionado Centro de Salud, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Satisfacción laboral de Palma. Los resultados determinaron que existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0,265$; $p=0,017<0,05$), hallándose que la mayoría del personal presenta un rango medio de 52.5% en el síndrome de Burnout y un nivel de insatisfacción laboral de 57.5%. Por consiguiente, las actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismo o hacia los demás, sumados a agotamiento emocional, se relacionan con los bajos niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud estudiado.

Palabras claves: síndrome de Burnout, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the Burnout syndrome and the job satisfaction of the workers who work at the Túpac Amaru Inca Health Center, located in the city of Pisco, during the year 2020. The research was of a basic type, correlational level, non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 80 workers, men and women, of different ages, as well as with various years of service, belonging to different work areas of the aforementioned Health Center, to whom the Maslach Burnout Inventory (MBI) was applied. and the Palma Job Satisfaction Questionnaire. The results determined that there is a relationship between Burnout syndrome and job satisfaction ($\rho=-0.265$; $p=0.017<0.05$), finding that the majority of the staff has a mean range of 52.5% in Burnout syndrome and a level of job dissatisfaction of 57.5%. Therefore, negative attitudes and feelings towards oneself or towards others, added to emotional exhaustion, are related to the low levels of job satisfaction of the workers of the Health Center studied.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction.

Introducción

La presente investigación señala que el estrés es considerado como pandemia, debido a que la OMS indica que aproximadamente el 42% de la población sufre de estrés, lo cual afecta en gran medida la salud de la población en general. Atendiendo la realidad de estos datos, así como la complicada labor de los trabajadores de salud en épocas de pandemia debido a la Covid-19, el enfoque de esta investigación consideró importante estudiar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, con el propósito de conocer el impacto sufrido por el estrés en la atención a pacientes durante esta difícil etapa que les tocó vivir.

En tal sentido, el presente trabajo se muestra en cinco capítulos. El primer capítulo comprende todo lo relacionado al problema de investigación, describiendo y formulando el problema general y los específicos, así como también el objetivo general y específico, la justificación y limitaciones de la investigación. El capítulo II presenta el marco teórico donde se describen los antecedentes internacionales como nacionales, las bases teóricas de ambas variables y las hipótesis de trabajo. El capítulo III detalla la metodología del trabajo de investigación, las cuales sustentan el método, tipo, enfoque y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de estos, las variables y su operacionalización; además de la población y la muestra. También se menciona el proceso de análisis de datos y los aspectos éticos.

El capítulo IV da a conocer los resultados obtenidos, la comprobación de hipótesis y la discusión de los resultados del presente trabajo con los resultados de otros investigadores. El capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente el campo laboral debe considerar estándares de calidad en los trabajadores que desempeñan funciones en el campo público y privado. Estos trabajadores están expuestos a diversos factores que pueden influir en su satisfacción laboral, además de elevar el nivel de estrés; dependiendo de las condiciones físicas, mentales o las actividades que caracterizan su trabajo.

El síndrome de Burnout corresponde a un factor de riesgo laboral por la capacidad que presenta por afectar la calidad de vida, salud mental y algunas veces pone en riesgo hasta la vida del trabajador (OMS, 2016). Mientras que la satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que tiene el trabajador sobre su trabajo, tomando en cuenta factores como recompensas, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Ruiz, 2010).

Asimismo, existen factores que afectan el nivel de estrés en el trabajador, repercutiendo así en la satisfacción del trabajador; estos factores en el sector salud son las horas excesivas de trabajo, modificación de turnos durante la semana, liderazgo inadecuado, funciones cognitivas, funciones físicas y emocionales. La determinación de

estos factores es relevante para su manejo correcto, ya que la satisfacción laboral es un proceso que abarca compromiso y responsabilidad que solo puede manifestarse cuando hay bienestar y satisfacción (Ruiz y Vega, 2016).

A nivel mundial las personas presentan estrés, debido al ritmo de vida acelerado y a la sobrecarga laboral, lo cual desencadena el síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral. La presencia de este síndrome interfiere en el logro de un buen desempeño en los centros laborales donde lo primero que se pierde es la motivación, lo que repercute negativamente en la satisfacción laboral. (Herrera *et al.*, 2017).

En los continentes de Europa y América se han realizado diferentes investigaciones que abordan el estrés en el personal de salud. En Europa, exactamente en España se halló que el personal que trabaja en las áreas de salud presenta determinantes que afectan su salud como la despersonalización, cansancio emocional, pérdida de la realización personal (Carrillo *et al.*, 2015). Mientras que, en América Latina, un estudio reflejó que en Venezuela existe una correlación negativa entre satisfacción laboral y falta de realización personal del síndrome de Burnout, afectándose el trabajo del personal de la salud (Agüero, 2018). En Chile un estudio determinó que el ambiente laboral es el principal indicador de incidencia del síndrome de Burnout (Vásquez, 2019). Ante lo señalado, se puede indicar que el personal de salud está expuesto a diversas situaciones que afectan su salud, específicamente expuesto en síndrome de Burnout lo cual puede afectar su nivel de satisfacción laboral y por ende su desempeño.

La presencia de factores estresores no es ajena al personal de salud que labora en el Perú, específicamente en el Centro de salud Túpac Amaru Inca de la Provincia de Pisco, Región Ica; donde se encontró una gran demanda en la atención de pacientes; la remuneración no iba acorde al trabajo, inestabilidad laboral, no existían materiales suficientes para trabajar, inexistencia de pausas activas y falta de reconocimientos por

parte de la jefatura. Debido a estas razones puede que estos trabajadores estén atravesando episodios de síndrome de Burnout y a la vez bajos niveles de satisfacción laboral.

En tal sentido, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales que laboran en el mencionado Centro de Salud, puesto que es necesario contar con datos que nos revelen el estado actual de ambas variables, para ejecutar las recomendaciones necesarias y así evitar que éstas afecten la atención del paciente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- a) ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?
- d) ¿Cuál es la relación entre despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?
- e) ¿Cuál es la relación entre falta de realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- a) Determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.
- b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.
- c) Identificar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.
- d) Identificar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.
- e) Identificar la relación entre falta de realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

En el aspecto teórico, la investigación buscó ampliar los conocimientos sobre la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, considerando a trabajadores del sector salud pertenecientes a una ciudad de nuestra realidad peruana como Pisco, ubicada al sur de nuestra costa peruana, en tiempos de pandemia de la Covid-19.

1.4.2. Metodológica

Dado las características de esta investigación orientada a recoger información sobre las variables a investigar, se consideró pertinente aplicar la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de dos instrumentos como el cuestionario de Maslach y Jackson, y el cuestionario de Satisfacción Laboral, útiles, en tanto son pruebas que tienen validez y confiabilidad y que han sido empleadas en otras investigaciones similares.

1.4.3. Practica

En el aspecto práctico, los resultados de esta investigación nos permitirán elaborar programas preventivos de síndrome de Burnout y la confección de un programa de reconocimientos para el personal, contribuyendo de esta manera a mejorar su ámbito laboral; más aún en la actualidad donde se vive una crisis mundial.

1.5. Limitaciones de la investigación

Esta investigación pudo ser realizada a pesar de que se encontraron algunos inconvenientes ya que, en medio de las restricciones, debido al confinamiento por la pandemia de la Covid-19, en el momento de la recolección de la información las entrevistas tuvieron que realizarse en los horarios de descanso del personal y manteniendo las normas de bioseguridad y control del lugar para evitar sitios donde se aglomeren las personas. Así mismo, el tiempo se tuvo que ampliar ya que por día de trabajo solo se podía entrevistar a dos o tres grupos de distintas áreas, para no interrumpir sus labores en el centro de salud ubicado en la ciudad de Pisco.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Salgado (2020), investigó la relación que se presenta entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Considerando la metodología de tipo descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 169 profesionales chilenos. Los hallazgos del estudio determinaron que el 10% de la población presenta un nivel elevado del síndrome de Burnout y el 88,8% un nivel medio. Las conclusiones reflejan que existe relación significativa positiva entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout ($\rho = 0.203$; $p = 0.008 < 0.05$). (p. 6-16)

Vásquez (2019), estudió las relaciones que se presentan entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. La metodología que seleccionaron en el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, considerando una población de 166 chilenos. Los resultados de la investigación determinaron que presentan una relación negativa entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout ($\rho = -0,327$; $p < 0,01$), al mismo tiempo explican que no se presentan diferencias significativas entre las variables sexo y satisfacción laboral ($p = 0,269$) y Burnout ($p = 0,249$).

Agüero (2018), tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imágenes, Colombia. La metodología seleccionada fue de tipo descriptivo correlacional, considerando 49 empleados como muestra. Los hallazgos de la investigación demostraron que el 57,2% de la población presenta un nivel de satisfacción media, el 55,1% presentó síndrome de Burnout en nivel bajo; además se halló una relación positiva entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout ($\rho = 0.364$; $p = 0.027 < 0.05$).

González (2018), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de desgaste en docentes de colegios privados, Puerto Rico. La muestra estuvo conformada por 94 educadores. Los instrumentos utilizados fueron través de la Escala de Satisfacción Laboral de Peiró y el Cuestionario de Síndrome de Desgaste Profesional de Burnout para docentes de Maslach, Finalmente, los resultados manifiestan que la relación era baja y negativa entre ambas variables ($\rho = -0.449$; $p = 0.94 > 0.05$).

Jiménez *et al.* (2017) analizaron las variables Burnout, apoyo social y satisfacción laboral de la ciudad de Rengo, Chile. La muestra estuvo conformada por 89 docentes. La investigación fue cualitativa y de diseño correlacional; se administraron las escalas Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson), utilizándose la adaptación al español del cuestionario en su versión para docentes (MBI-ES); la Escala Multidimensional de Percepción de Apoyo Social y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23. Los resultados indicaron que los docentes se encontraban altamente afectados por sintomatologías y presencia de Burnout. Asimismo, se evidencia relaciones significativas entre las variables, demostrando que el Burnout se relaciona de forma inversa, tanto con la variable apoyo social ($r = -0,526$), como con la variable satisfacción laboral ($r = -0,477$).

Por otro lado, el Apoyo social y la Satisfacción laboral se correlacionaron de manera directa ($r=0,684$).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Yslado *et al.* (2019), se interesaron por determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de dos hospitales del Perú. Considerando como metodología un estudio descriptivo correlacional, teniendo una población de 620 profesionales de las diferentes áreas de la salud. Los hallazgos del presente estudio determinaron que el 33,3% de la población presenta síndrome de Burnout elevado y que existe una relación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. ($\rho= 0.946$; $p= -0.62 > 0.05$).

Sánchez (2018), estudió la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el área de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional no experimental, considerando una población de 132 profesionales de la salud. Los hallazgos del estudio determinaron que el 67,4% de la población se encuentran con un nivel bajo del síndrome de Burnout y el 72,7% presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Se concluye que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral ($\rho=-0,645$; $p=0,049 < 0,05$).

Alegre (2017), evaluó la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en capacitadores de un Call center de Lima Metropolitana. Se realizó un estudio descriptivo correlacional y se trabajó con un total de 81 participantes. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados señalaron la existencia de una relación

estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, ($\rho=0.323$; $p=0.242<0.05$), despersonalización ($\rho=0.487$; $p=0.358<0.05$) y falta de realización personal ($\rho= -0.394$; $p= -0.268<0.05$).

Bazán (2017), tuvo como propósito señalar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de colegios privados de Los Olivos. El estudio fue descriptivo – correlacional, no experimental. Se consideró un total de 130 docentes. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de satisfacción laboral e Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach. Los resultados manifestaron que existía relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral. ($\rho=0.238$; $p=0.007<0.05$).

Mendoza (2017), tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el área de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. La metodología fue descriptivo correlacional, no experimental. Se consideró una muestra de 86 profesionales. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario Font Roja. Los resultados mostraron que existía relación entre síndrome de Burnout con 76.7% de nivel bajo y satisfacción laboral con 84.9% de nivel medio. ($\rho= -0,757$; $p= 0,048<0,05$).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. *síndrome de Burnout*

Definición

En la actualidad existen diferentes definiciones de la palabra Burnout, pero la primera que se planteó fue realizada por Freudenberger, un psiquiatra norteamericano que lo presentó como una condición en que la persona que realiza una actividad presenta un nivel de agotamiento, o fracaso y la disminución o desaparición del crecimiento personal mediante el logro de objetivos. En sus estudios estableció que existen personas que tienen

una predisposición a presentar este síndrome debido a las condiciones de trabajo donde se desenvuelven y que su principal característica es encontrar o brindar un beneficio a otra persona, todos estos conjuntos de factores inciden de manera directa en el desarrollo de una presión que se va incrementando de la manera que en algunas ocasiones no es posible el control por parte de la persona. (Martínez, 2010)

Apiquian (2007) señala como una respuesta al estrés laboral crónico con implicaciones perjudiciales para la persona y la organización, puesto que usualmente se genera en los trabajos que se centran en la asistencia de servicios y atención al público. Estos autores establecen que estas acciones mellan de manera negativa la vida de las personas ya que lo cambia desde el punto de vista psicológico, emocional y en casos extremos la parte física de la persona.

Asimismo, Buendía y Ramos (2001) establecieron que el síndrome de Burnout se expresa como una reacción a la presencia del estrés, con lo que va a expresarse como una serie de efectos negativos, que van a afectar a la persona como a la organización donde labora. Los que más lo padecen son los profesionales de la salud como los profesionales de enfermería, o personas que realizan su labor de manera directa con el personal. Por éstas consideraciones se plantea que el principal punto donde se presenta el síndrome de Burnout son los que realizan actividades manuales y administrativas. Es aquí donde desprende la definición de estrés laboral de manera diferente a síndrome de Burnout.

Muñoz y Montaña (2019) manifiestan que el síndrome de Burnout es una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, donde se desarrollan actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con quienes labora y también hacia el rol profesional que ejerce.

Por otro lado, es necesario considerar que el síndrome de Burnout es un factor determinante del desempeño laboral, ya que el deterioro físico y emocional de las personas que lo padecen se ve reflejado en el entorno tanto laboral, familiar y social.

Perspectiva teórica

A lo largo del tiempo la presencia de este síndrome permitió que se establezcan condiciones diferentes, pero también puntos que dan coincidencias en los diferentes niveles de acción en los profesionales que sufren este trastorno, la cual va mellar la capacidad de la persona para afrontar diferentes situaciones que van en relación al estrés y como se van a desenvolver en su campo laboral, sobre todo en los profesionales de la salud (Vega *et al.*, 2009).

Las diferentes investigaciones que se han realizado sobre este síndrome datan desde el año 1981 por Maslach y Jackson, quienes se encargaron de realizar una investigación que tuvo como fundamento la determinación de esta patología en profesionales de diferentes sectores laborales, que dentro de las características que se presentaban tenían como punto en común la presencia del estrés en su centro de labores, debido a las diferentes interacciones que se presentan entre ellos con las personas a las que brindan un servicio. Las revelaciones que brindó este estudio determinaron que las causas que conllevaban a la presencia de este síndrome se encuentran relacionadas con la presencia de la desmotivación en el trabajador (p. 99-101). Al mismo tiempo determinó que la mayoría de los trabajadores presentan alteraciones de nivel mental, como depresión, sensaciones de suicidio, alcoholismo. Por lo que Maslach y Jackson (1981) determinaron que “el Burnout se presenta más en los pacientes que tienen en sus centros

de labores largas horas de trabajo sobre todo los que tienen procesos de interacción con otras personas, a diferencia de los que tienen una menor interacción” (p.102).

En el libro de Olivares (2017) establece que “los modelos teóricos que se han venido planteando a lo largo del tiempo se han fundamentado en el siglo XX en las iniciativas planteadas por Maslach donde definen al Burnout como un modelo de función tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal”. (p. 59-63)

Dimensiones

En el desarrollo de este modelo se presentaron como dimensiones los siguientes:

- **Agotamiento emocional:** Maslach y Jackson (1981) indican que la dimensión del agotamiento emocional “está representada por la desaparición de la voluntad, el agotamiento, cansancio y deterioro emocional” (p. 103-113)
- **Despersonalización:** Maslach y Jackson (1981) indican que “se presenta de acuerdo a las formas del progreso de las diferentes actitudes que no son favorables, siendo de tendencia negativa, en relación con las diferentes personas, compañeros, clientes o pacientes, aquí ingresa la disminución de la motivación con la presentación de la irritabilidad” (p. 103-113)
- **Falta de realización personal:** Maslach y Jackson (1981) indican que esta dimensión “se presenta de acuerdo a la predisposición de manera negativa en el trabajo de la persona con una disminución de la autoestima, baja en el rendimiento laboral, disminución de la tolerancia a las presiones del centro de labores con lo que se disminuye la capacidad de afrontamiento del estrés” (p. 103-113).

2.2.2. Satisfacción laboral

Definición

Locke (1984) manifiesta que la satisfacción laboral es la percepción subjetiva del entorno laboral que implica el estado emocional positivo o placentero de cada persona.

Palma (2005) la establece como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional.

Cavalcante (2004) manifiesta que la definición de satisfacción laboral se entiende a partir de dos perspectivas: un estado emocional con respecto al trabajo y una actitud generalizada con correspondencia al trabajo. Esta última, basada en tres componentes: afectivos (en relación a los sentimientos y las emociones), de comportamiento (orientados a la tendencia de desarrollar una función) y cognitivos (corresponden a la evaluación del trabajador respecto a su labor).

Daza y Porto (2007) mencionan que la satisfacción laborales la emoción que el empleado percibe cuando logra reestablecer la igualdad entre una necesidad y los propósitos que las reducen.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es una forma de expresión de las emociones en los trabajadores y son expresados de manera que reflejan la calidad del trabajo que realizan y como sienten que es retribuido por la actividad que realiza. Es un factor que motiva un mejor desempeño.

Perspectiva teórica

Entre las principales teorías se tiene:

Higiene – Motivacional de Herzberg.: la satisfacción es producto de una serie de acciones que se establecen en el campo motivacional, y que se van a presentar una serie de características que van en relación a los hábitos higiénicos o preventivos que se expresan como factores motivacionales de la persona. (Herzberg *et al*, 1959).

Ajuste del trabajo de Dawis y Lofquist: establece que los procesos de satisfacción o insatisfacción son la presencia de la correspondencia y la discrepancia de algunos factores como las necesidades, valores, y habilidades esperadas en el trabajo de la persona, con lo que se analiza la realidad de la persona. En los ámbitos normales se presentan algunas relaciones de correspondencia entre la persona y el ambiente donde labora y la persona busca el desarrollo y la continuidad de la correspondencia de manera dinámica (Dawis y Lofquist, 1984).

Satisfacción de facetas de Lawler: expresa la relación que se presenta entre la satisfacción y el rendimiento que se va a mediar con la presentación de recompensas, pero con la consideración de una equidad en la entrega y percepción de estas para poder evaluar los procesos intrapersonal e interpersonal (Lawler, 1973)

Procesamiento de la información social de Slamink. y Pfeffer: las personas son entes que se adaptan a de acuerdo al entorno sus actitudes, conductas y creencias, todo esto influye en las diferentes situaciones y conductas de acuerdo al contexto social, donde se presenta la realidad, del cada situación actual o pasada (Slamink y Pfeffer, 1977)

Teoría de eventos situacionales de Quarstein: Quarstein *et al.* (1992). Afirma que la satisfacción laboral, deriva de las reacciones emocionales determinadas por las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma.

Las diversas teorías guardan relación con las dimensiones planteadas por Palma (2005), puesto que la satisfacción laboral implica la conformidad de la persona en su entorno de trabajo, las teorías expuestas enfatizan las condiciones que rodean a los trabajadores incluyendo las remuneraciones, el liderazgo, el clima laboral, la buena relación con sus compañeros, entre otros. Por otro lado, existe más probabilidad que el trabajador labore

bien cuando posee habilidades, capacidades y destrezas con el objetivo que pueda percibir lo importante que él es para la institución. Además, un ambiente físico favorable con herramientas y equipos adecuados beneficiará a los trabajadores en su bienestar.

Dimensiones

Según Palma (2005) las dimensiones de la variable satisfacción laboral son:

- **Significación de la Tarea:** Es la disposición que tiene el trabajador para realizar actividades que significan valor personal o social, lográndolo con gran satisfacción y conllevándolo a recibir retroalimentación de sus superiores. (Palma, 2005)
- **Condiciones de Trabajo:** Es poder evaluar el trabajo con respecto a la disponibilidad de materiales, elementos o normas que se ajustan al trabajo. (Palma, 2005)
- **Reconocimiento Personal y/o Social:** Es la aptitud del trabajador de evaluar el trabajo a través del reconocimiento propio o de personas que están vinculadas al trabajo, tomando en cuenta los logros laborales o debido al impacto que estos generan. (Palma, 2005)
- **Beneficios Económicos:** Es la disposición de evaluar el trabajo con respecto a las remuneraciones o incentivos económicos como resultado del esfuerzo del trabajador en la tarea que se le asigna. (Palma, 2005)

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020

2.3.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020
- b) Existe relación entre despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020
- c) Existe relación entre falta de realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método que se planteó para el desarrollo de la investigación fue hipotético deductivo, debido a que se inició formulando las hipótesis, cuya contrastación condujo a la deducción de ellas y a la identificación de conclusiones (Cegarra, 2011).

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio presentó un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la medición numérica para la recolección de datos para comprobar la hipótesis (Hernández, 2006).

3.3 Tipo de la investigación

La investigación fue de tipo aplicada; porque “busca conocer que hacer, actuar, construir y modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre la realidad concreta”. (Valderrama, 2013).

3.4 Diseño de la investigación

El estudio de investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipuló las variables observadas. Asimismo, el corte fue transversal puesto que los datos fueron recolectados en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.5 Población, muestra y muestreo

De acuerdo con Tamayo (2012) la población “es la totalidad de elementos que constituyen el grupo de modo que se busca cuantificar el estudio a investigar, incluyendo un conjunto de entidades que son partes de una característica determinada”. En esta investigación, la población fue de 80 trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca que se encuentra en la provincia de Pisco, entre profesionales, administrativos y personal de servicio.

Tabla 1

Población de estudio

	Número
Profesionales	56
Administrativos	10
Personal de servicio	14
Total	80

Muestra: es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. (Tamayo, 2012)

En este estudio fueron todos los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Ica con un total de 80.

Muestreo: El muestreo que se usó fue de tipo censal, debido a que se eligió al 100% de la población, al considerar la población en su totalidad de los trabajadores del Centro de Salud Túpac Amaru Inca. De acuerdo a López (1998), un muestreo censal es cuando todas las unidades de investigación son parte de la muestra.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1. síndrome de Burnout

Definición Conceptual

Respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1986).

Definición operacional

Este síndrome presentó tres dimensiones las cuales fueron agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Los indicadores que fueron medidos en una escala de Likert de 22 preguntas que se encontraron con los indicadores 0=nunca, 1=pocas veces al año, 2=una vez al mes, 3=pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5=pocas veces a la semana, 6= todos los días.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Palma (2005) señala que la satisfacción laboral es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional.

Definición operacional

La satisfacción laboral presentó cuatro dimensiones las cuales fueron significación de la tarea, beneficios económicos, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social. Se midió mediante la valoración de un total de 27 ítems en una escala de Likert donde se presentaron TA= totalmente de acuerdo, A=de acuerdo, I=indeciso, D=en desacuerdo, TD=total desacuerdo.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.	Likert	Muy bajo: > 5% Bajo: 5% - 25%
	Despersonalización	10, 11, 12,13 y 14.	Likert	Medio - bajo: 25% - 50%
	Falta de realización personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.	Likert	Medio alto: 50% - 75% Alto:75% - 90% Muy alto: > 95%
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Likert	Muy satisfecho: 117 o mas
	Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	Likert	Satisfecho: 103 - 116 Promedio: 89 - 102
	Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19, 24	Likert	Insatisfecho: 75 - 88
	Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16	Likert	Muy insatisfecho: 74 o menos

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que se basó en la toma de datos de manera directa con el uso del instrumento denominado escala psicométrica.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento para medir la variable síndrome de Burnout

El instrumento que se utilizó fue creado por Maslach y Jackson en 1986. Este instrumento fue adaptado a la realidad peruana por Pando, et al. (2015) para una investigación en trabajadores no asistenciales, pertenecientes al sector de la economía formal. El instrumento constó de 22 preguntas en orden de afirmación que se presentaron de acuerdo a las apreciaciones personales en cuanto a los sentimientos, actitudes y las diferentes relaciones que se iban generando todo esto se presentó mediante una escala de Likert. Las respuestas estuvieron categorizadas del 0 al 6. Teniendo las dimensiones del agotamiento emocional del ítem 1 al 9, en la despersonalización del 10 al 14 y en la falta de realización personal del 15 al 22.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento que mide síndrome Burnout

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
Autor:	Maslach y Jackson
Procedencia:	España
Adaptación peruana:	Pando, M., Aranda, C., López, M.
Objetivos:	Determinación de los niveles de estrés
Dimensiones:	Agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.
Aplicación:	Individual o colectivo

Población:	Profesionales de la salud
Numero de ítem:	22
Duración:	45 minutos
Validación:	Validado mediante el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), hallándose una estructura de tres factores o dimensiones.
Confiabilidad:	Se reporta un indicador de 0.87 para la escala total por medio del coeficiente Alfa de Cronbach.

Instrumento de satisfacción laboral

Instrumento validado por Palma (2005), su objetivo fue evaluar la satisfacción laboral. Las actitudes del trabajador fueron analizadas mediante el descubrimiento de los factores que determinaron la satisfacción personal como el beneficio económico, las diferentes condiciones de trabajo, las tareas que cumple y las acciones de reconocimiento a sus actividades que realiza. La forma de medición fue mediante la escala de Likert donde se midieron cada uno de los factores positivos y las dimensiones que involucran. Este instrumento constó de 27 ítems en orden de afirmación que se presentaron de acuerdo a las apreciaciones personales vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma, todo esto se presentó mediante una escala de Likert. Las respuestas se categorizaron en: de total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo. Por otro lado, se tiene las dimensiones de Significación de la tarea cuyos ítems comprende 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26, en las condiciones de trabajo 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27; en el reconocimiento personal y/o social 6, 11, 13, 19, 24 y en beneficios económicos 2, 5, 9, 10, 16.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento que mide Satisfacción laboral

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral
Autor:	Sonia Palma
Procedencia:	Lima, Perú
Objetivos:	Determinación de la satisfacción laboral
Dimensiones:	Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.
Aplicación:	Individual o colectivo
Población:	Profesionales de la salud
Numero de ítem:	27
Duración:	30 minutos
Validación:	según los análisis realizados por Kaiser y Meyer, mientras que en la validación del instrumento realizado por Barlett
Confiabilidad:	el uso del Alfa de Cronbach un nivel de confiabilidad del 0,8

3.7.3 Validación**Validez del cuestionario de síndrome de Burnout**

Para juzgar la validez de contenido se utilizó el coeficiente de V de Aiken, este coeficiente alcanzó niveles de 0.89 a 1. (Malasch y Jackson, 1986).

También se realizaron los mismos procesos de validación cuando se estableció las modificaciones para su aplicación en el Perú. Se consideraron los criterios a través del Test de Kaiser y Meyer Olkin (KMO) con un valor de 0.848; con un valor obtenido del

análisis de esfericidad Bartlett: 12543,491 y 0.000 de significancia; lo cual indica la pertinencia para realizar el análisis factorial. La estructura factorial del inventario se evaluó mediante la opción del método de componentes principales y rotación varimax con normalización de Kaiser para maximizar la independencia entre los factores. En la interacción se ajustó a tres factores que componen el inventario y explican el 53,85% de la varianza. (Pando et al., 2015)

Validez de satisfacción laboral

Los resultados señalaron que la validez de contenido se halló a través del método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown donde Significación de la tarea: 0.75, en las condiciones de trabajo: 0.79, en el reconocimiento personal y/o social: 0.53 y en beneficios económicos: 0.54 evidenciando correlaciones positivas y significativas. Con la finalidad de evaluar la viabilidad del análisis factorial se consideró a través del Test de Kaiser y Meyer Olkin (KMO) cuyo valor fue de 0.852; el valor obtenido del análisis de esfericidad Bartlett: 10161.40 con un nivel de significación de 0.00 lo cual evidenció la continuación del análisis factorial. La estructura factorial del inventario se evaluó mediante la opción del método de componentes principales y rotación varimax con normalización de Kaiser para maximizar la independencia entre los factores. En la interacción se ajustó a tres factores que componen el inventario y explican el 49.31% de la variabilidad, lo que pudo interpretarse como un porcentaje aceptable para los efectos de estandarización. (Palma, 2005)

3.7.4 Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario del síndrome de Burnout

El instrumento original, constó con un coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach $\alpha = 0.87$; en cuanto a sus dimensiones como el agotamiento emocional (0.78),

despersonalización (0.76) y falta de realización personal (0.74) (Malasch y Jackson, 1986).

Los resultados obtenidos en muestra peruana demostraron un coeficiente de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach $\alpha = 0.75$. La escala de mayor peso factorial fue el agotamiento emocional, pues explica el 24.42% de la varianza del total, seguido de la escala despersonalización 16.28%; la realización personal fue el factor que menos varianza explica, con un 15.61%. (Pando et al., 2015).

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral

Con la finalidad de hallar los parámetros de confiabilidad del instrumento se determinó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, se evidenció un Alfa de Cronbach = 0,84 y Guttman = 0,81, lo que demostró que el instrumento fue confiable (Palma, 2005).

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de la información se tuvo en consideración un conjunto de pasos para la recolección de la información como: la autorización del jefe del Centro de Salud, se realizó la coordinación con los jefes de las diferentes áreas para el establecimiento de las fechas y se procedió con un inicio escalonado de las encuestas con cada uno de los trabajadores del Centro de Salud

Para el análisis de los datos, una vez que se tuvieron las encuestas de manera completa y ordenada se procedió a realizar la codificación en el programa de Excel para poder estandarizarlas de tal manera que se puedan ordenar para luego ingresarlas al programa SPSS 25 donde se ejecutaron los análisis de cada una de las variables y el cruce de éstas para obtener las tablas y figuras que permitió dilucidar las respuestas a los objetivos planteados en la investigación.

3.9 Aspectos éticos

Se aplicaron los 4 principios bioéticos:

- Principio de confidencialidad. - todos los datos que se obtuvieron fueron usados solo para el proceso de investigación.
- Principio de respeto. - la participación fue voluntaria y libre, el participante pudo retirarse en cualquier momento.
- Principio de beneficencia. - los datos obtenidos fueron para el beneficio de los trabajadores de la salud que laboran en la institución.
- Principio de no maleficencia. – la participación en la investigación no representó ningún daño ni riesgo en los participantes.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de resultados

Descripción de datos demográficos

Tabla 5

Descripción la muestra por edades

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	19	23,75
30 a 40 años	28	35,00
40 a 50 años	13	16,25
50 a 60 años	15	18,75
> 60 años	5	6,25
Total	80	100,0

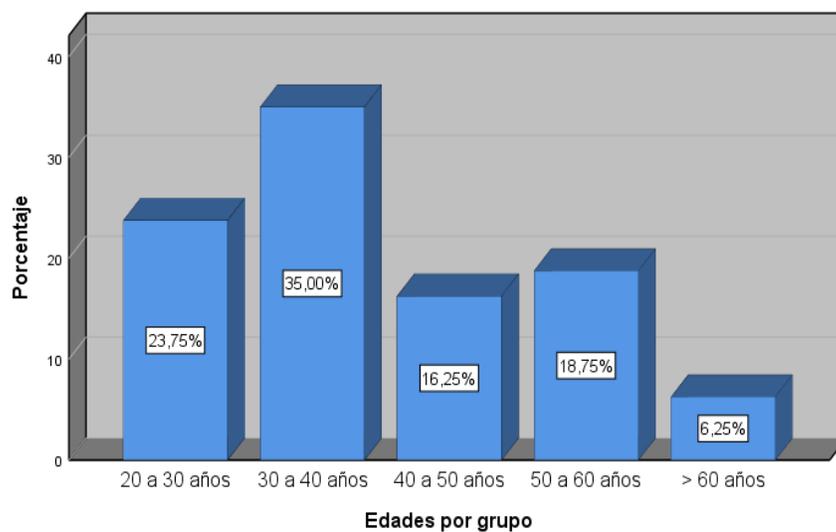


Figura 1. Descripción por edad de la muestra

En la tabla 5 y figura 1 se tiene los resultados en cuanto a las edades de los trabajadores que se encuentran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca. Se tiene que la mayoría se encuentra entre los 30 y 40 años (35%), seguido de 20 a 30 años (23.75%), entre los 50 a 60 años (18.75%), de 40 a 50 años (16.25%), y en menor medida los trabajadores mayores de 60 años (6.25%).

Tabla 6

Descripción de la muestra por género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	31,25
Femenino	55	68,75
Total	80	100,0

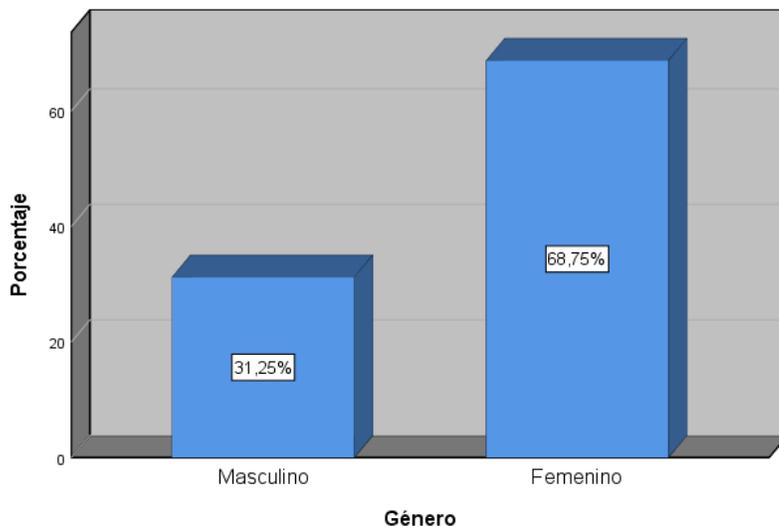


Figura 2. Descripción por género de la muestra

En la tabla 6 y figura 2 se tiene los resultados en cuanto al género en los trabajadores del Centro de Salud. Se observa que la mayor parte son del género femenino (68.75%), en comparación con los del género masculino (31.25%).

Tabla 7

Descripción de la muestra por área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administración	4	5,00
Enfermería	26	36,25
Estadística	6	7,75
Farmacia	2	2,50
Laboratorio	2	2,50
Limpieza	5	6,25
Medicina	8	10,00
Nutrición	3	3,75
Obstetricia	7	8,75
Odontología	3	3,75
Psicología	5	6,25
Vigilancia	9	11,25
Total	80	100,0

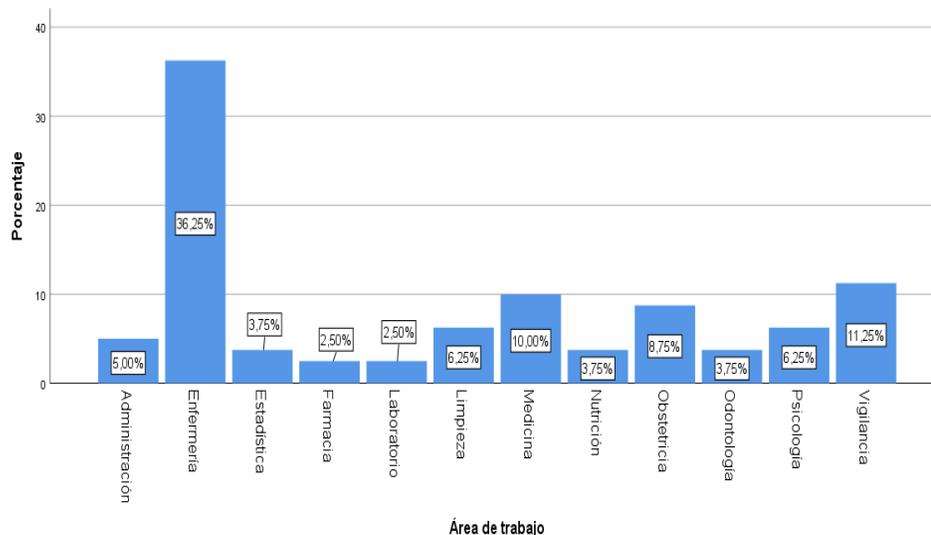


Figura 3. Descripción por área de trabajo de la muestra

En la tabla 7 y figura 3 se tiene los resultados en cuanto al área de trabajo del Centro de Salud Túpac Amaru Inca. Se encuentra que existe mayor predominio por los profesionales de enfermería (36.25%), vigilancia (11.25%), medicina (10%), obstetricia (8.75%), estadística (7.75%), limpieza y psicología (6.25%), administración (5%), nutrición y odontología (3.75%), farmacia y laboratorio (2.50%).

Tabla 8

Descripción de la muestra por tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
< 1 año	13	16,25
1 a 5 años	16	20,00
5 a 10 años	20	25,00
> 10 años	31	38,75
Total	80	100,0

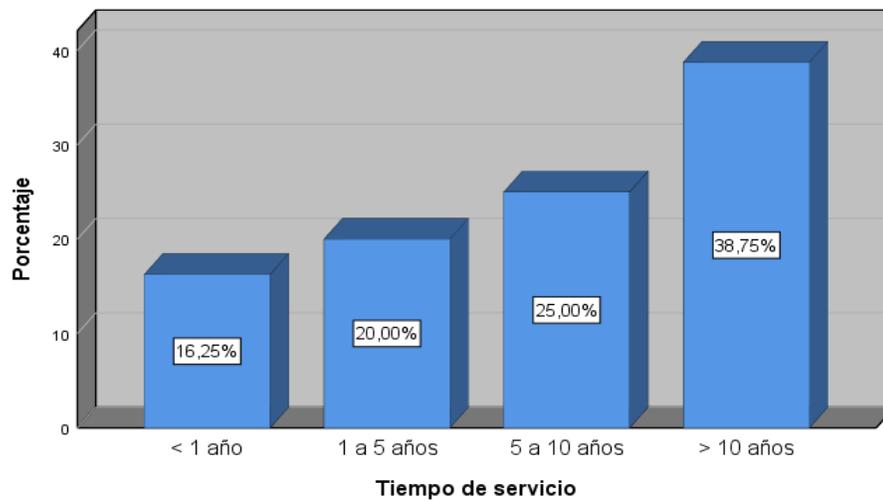


Figura 4. Descripción por tiempo de servicio de la muestra

En la tabla 8 y figura 4, se tiene los resultados en cuanto al tiempo de servicio del personal del Centro de Salud. Se encuentra que la mayor cantidad de trabajadores tiene más de 10 años laborando (38.75%), entre 5 a 10 años (25%), de 1 a 5 años (20%), menos de 1 año (16.25%).

Descripción de las variables

Tabla 9

Descripción de los niveles de síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	23,75
Medio	42	52,50
Alto	19	23,75
Total	80	100,0

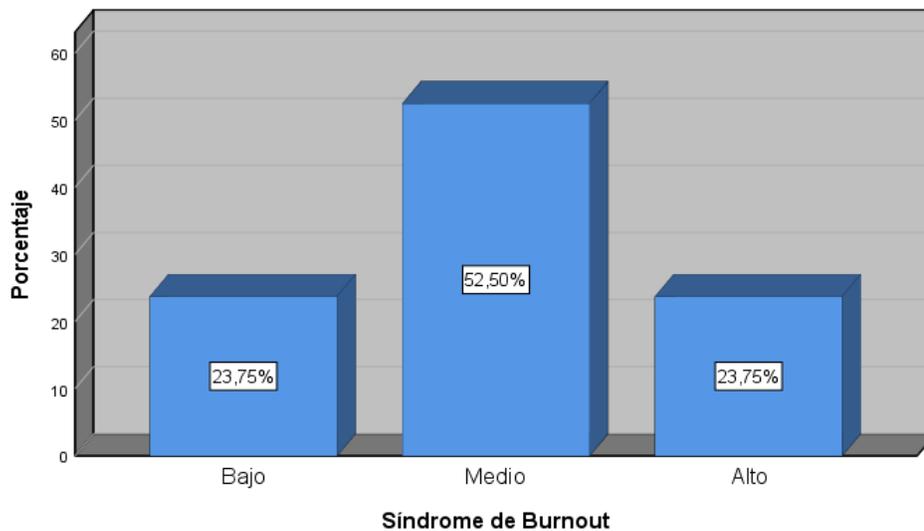


Figura 5. Niveles de síndrome de Burnout en la muestra

En la tabla 9 y figura 5 se tiene los resultados en cuanto al síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud. Se encuentra que existe mayor predominio del rango medio (52.50%), seguido por el rango bajo (23.75%) y rango alto (23.75%).

Descripción de las dimensiones de síndrome de Burnout

Tabla 10

Descripción de los niveles de agotamiento emocional

Agotamiento Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	32,50
Medio	46	57,50
Alto	8	10,00
Total	80	100,0

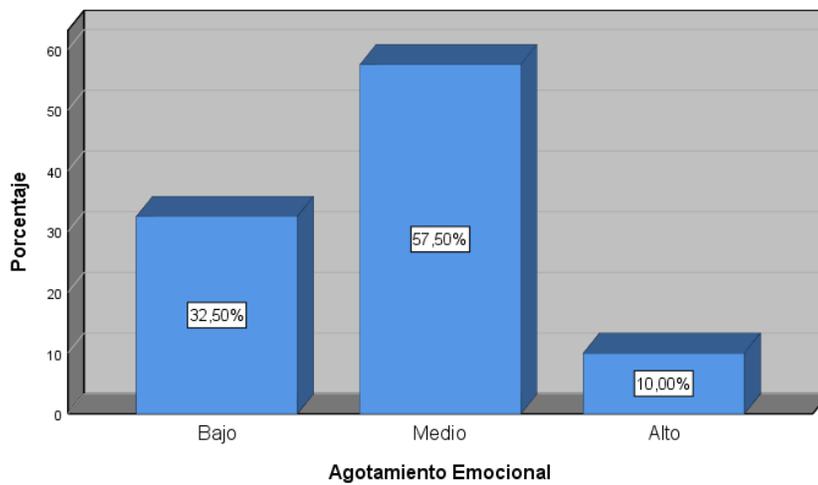


Figura 6. Nivel de agotamiento emocional en la muestra

En la tabla 10 y figura 6 se tiene los resultados en cuanto al nivel de agotamiento emocional en los trabajadores del Centro de Salud. Se encuentra que existe un mayor predominio del rango medio (57.50%), seguido por el rango bajo (32.50%) y solo el 10% refiere un rango alto en agotamiento emocional.

Tabla 11

Descripción de los niveles de despersonalización en trabajadores

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	56,25
Medio	1	1,25
Alto	34	42,50
Total	80	100,0

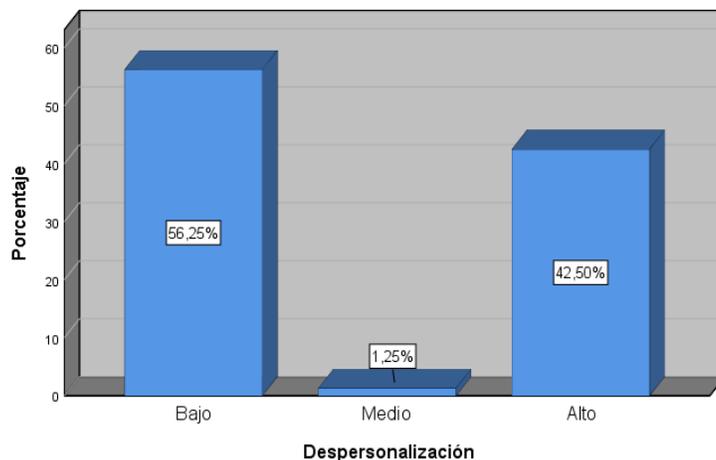


Figura 7. Nivel de Despersonalización en la muestra

En la tabla 11 y figura 7 se tiene los resultados en cuanto al nivel de Despersonalización en trabajadores del Centro de Salud. Se encuentra que existe mayor predominio del rango bajo (56.25%), seguido por el rango alto (42.50%), y rango medio (1.25%).

Tabla 12

Descripción de los niveles de Falta de Realización Personal

Falta de Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	77	96,25
Medio	3	3,75
Total	80	100,0

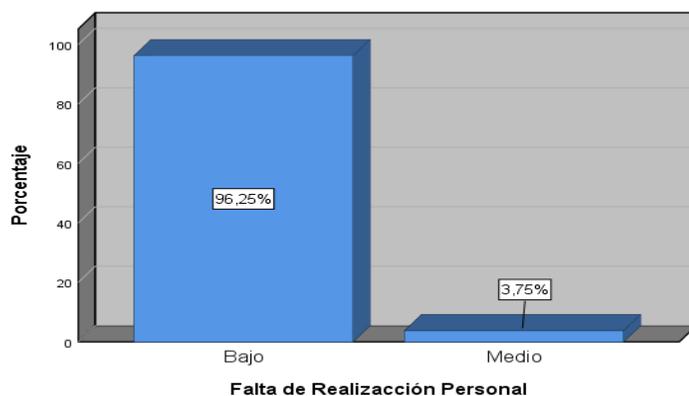


Figura 8. Nivel de falta de Realización Personal en la muestra

En la tabla 12 y figura 8 se tiene los resultados en cuanto al nivel de falta de Realización Personal en los trabajadores del Centro de Salud. Se encuentra que existe mayor predominio del rango bajo (96.25%), mientras que los demás alcanzan un rango medio (3.75%).

Tabla 13

Descripción de los niveles de satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	46	57,50
Insatisfecho	11	13,75
Promedio	8	10,00
Satisfecho	11	13,75
Muy Satisfecho	4	5,00
Total	80	100,0

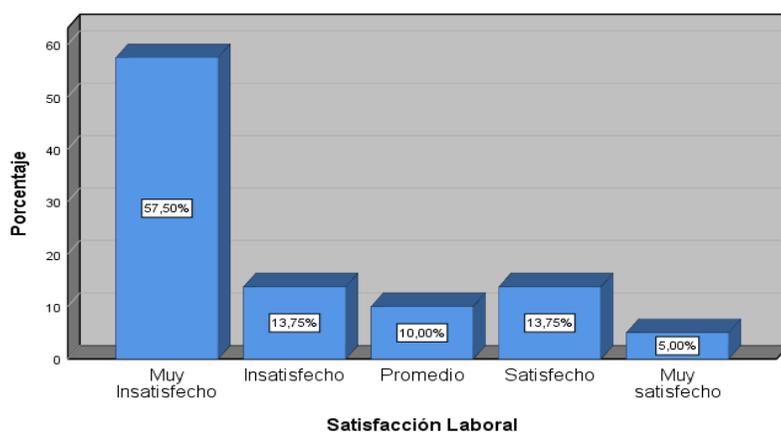


Figura 9. Nivel de satisfacción laboral en la muestra

En tabla 13 y figura 9 se muestra el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud. Se tiene que la mayoría refiere sentirse muy insatisfecho (57.50%). En menor medida se encuentran los que manifiestan estar satisfecho (13.75%), insatisfecho

(13.75%), promedio (10%). Solo el 5% expresa sentirse muy satisfecho en su puesto laboral.

Descripción de las dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 14

Descripción de los niveles de Significación de la Tarea

Significación de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	27	33,75
Insatisfecho	5	6,25
Promedio	16	20,00
Satisfecho	16	20,00
Muy Satisfecho	16	20,00
Total	80	100.0

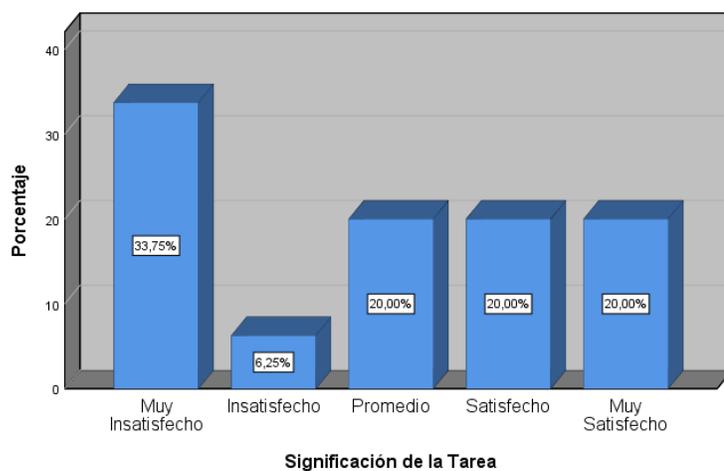


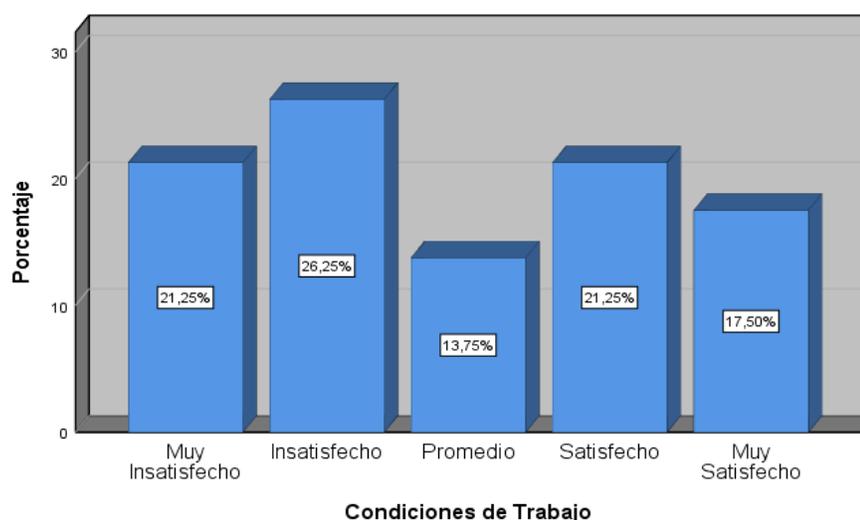
Figura 10: Nivel de Significación de la Tarea en la muestra

En la tabla 14 y figura 10 se evidencia el nivel de Significación de la Tarea de los trabajadores del Centro de Salud. Se tiene que la mayoría refiere sentirse muy insatisfecho (33.75%). En menor medida se encuentran los que manifiestan estar muy satisfecho (20%), satisfecho (20%), promedio (20%). Solo el 6.25% expresa sentirse insatisfecho en su puesto laboral.

Tabla 15

Descripción de los niveles de Condiciones de Trabajo

Condiciones de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	17	21,25
Insatisfecho	21	26,25
Promedio	11	13,75
Satisfecho	17	21,25
Muy Satisfecho	14	17,50
Total	80	100,0

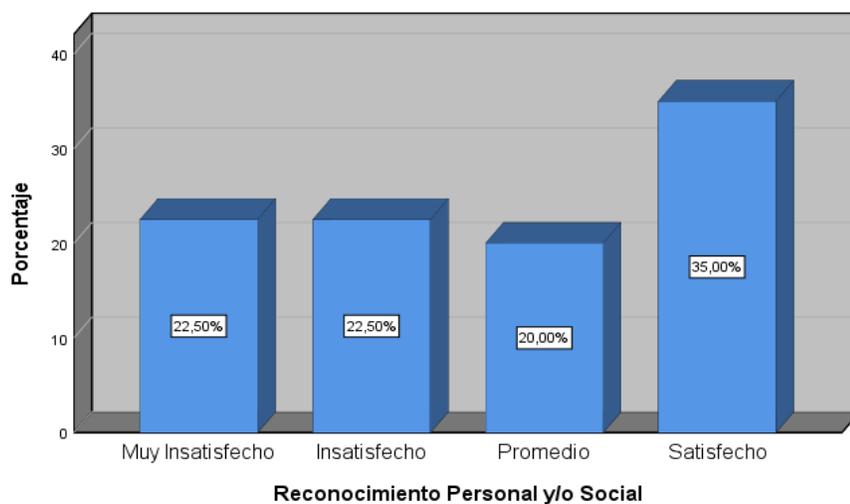
*Figura 11. Nivel de las Condiciones de Trabajo en la muestra*

En la tabla 15 y figura 11 se observa el nivel de las Condiciones de Trabajo de los trabajadores del Centro de Salud. Se tiene que la mayoría refiere sentirse insatisfecho (26.25%). En menor medida se encuentran los que manifiestan estar muy insatisfecho (21.25%), satisfecho (21.25%), muy satisfecho (17.50%). Solo el 13.75% expresa una proporción promedio en su puesto laboral.

Tabla 16

Descripción de los niveles de Reconocimiento Personal y/o Social

Reconocimiento Personal y/o Social	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	18	22,50
Insatisfecho	18	22,50
Promedio	16	20,00
Satisfecho	28	35,00
Total	80	100,0

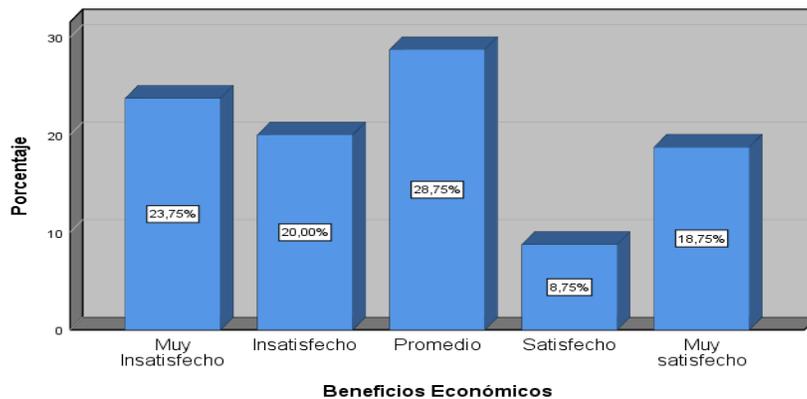
*Figura 12. Nivel del Reconocimiento Personal y/o Social en la muestra*

En la tabla 16 y figura 12 se evidencia el nivel de Reconocimiento Personal y/o Social de los trabajadores del Centro de Salud. Se tiene que la mayoría refiere sentirse satisfecho (35%). En menor medida se encuentran los que manifiestan estar muy insatisfecho (22.50%), insatisfecho (22.50%). Solo el 20% expresa sentirse en menor proporción promedio en su puesto laboral.

Tabla 17

Descripción de los niveles de Beneficios Económicos

Beneficios Económicos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	19	23,75
Insatisfecho	16	20,00
Promedio	23	28,75
Satisfecho	7	8,75
Muy satisfecho	15	18,75
Total	80	100,0

*Figura 13. Nivel de Beneficios Económicos en la muestra*

En la tabla 17 y figura 13 se evidencia el nivel de Beneficios Económicos de los profesionales del Centro de Salud. Se tiene que la mayoría refiere sentirse en proporción promedio (28.75%), muy insatisfecho (23.75%), insatisfecho (20%), muy satisfecho (18.75%). Solo el 8.75% expresa sentirse satisfecho en su puesto laboral.

4.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti			Estadísti		
	co	gl	Sig.	co	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,263	80	,000	,804	80	,000
Agotamiento Emocional	,318	80	,000	,766	80	,000
Despersonalización	,371	80	,000	,638	80	,000
Falta de realización Personal	,540	80	,000	,188	80	,000
Satisfacción Laboral	,282	80	,000	,797	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad

En la tabla 18 se tiene los resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos. En cuanto se tiene un $n > 50$ se considera la prueba de Kolmogorov – Smirnov, donde los valores $\text{Sig} < 0.05$ son significativos. Esto quiere decir que los datos no proceden de una distribución normal. Entonces, para la comprobación de hipótesis se utilizará el coeficiente Rho de Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

H: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Tabla 19

Correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

			síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,265*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,265*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según el coeficiente de correlación que se presenta entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca se tiene un valor $p = 0,017 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de $\rho = -0,265$; lo que indica que se presentó una correlación significativa pero negativa baja entre ambas variables. Por lo tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

H: Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Tabla 20

Correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral

			agotamiento emocional	satisfacción laboral
Rho de Spearman	agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,119
		Sig. (bilateral)	.	,294
		N	80	80
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,119	1,000
		Sig. (bilateral)	,294	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según las pruebas de correlación que se presenta entre la dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca se tiene un valor $p=0,294 > 0,05$ y un coeficiente de correlación de $-0,119$; que indica que entre las dos variables no hay correlación. Por lo tanto, se procede aceptar la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco 2020.

H: Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Tabla 21

Correlación entre despersonalización y satisfacción laboral

			despersonalización	satisfacción laboral
Rho de Spearman	despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	.	,735
		N	80	80
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,735	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según las pruebas de correlación que se presenta entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca se tiene un valor $p = 0,735 > 0,05$ y un coeficiente de correlación de 0,038; que indica que no existe correlación entre las variables. Por lo tanto, se procede aceptar la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca., Pisco 2020.

H: Existe relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

Tabla 22

Correlación entre falta de realización personal y satisfacción laboral

		falta de realización personal		satisfacción laboral
Rho de Spearman	falta de realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,280*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	80	80
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,280*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según las pruebas de correlación que se presenta entre la dimensión falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca se tiene un valor $p=0,012 < 0,05$ y un coeficiente de correlación de $-0,280$; lo que indica que se presenta una correlación negativa baja entre la dimensión y la variable presentada. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020.

4.3 Discusión de resultados

El estudio evidenció correlación negativa y baja ($\rho=-0.265$; $p=0,017<0,05$) entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020. Es decir, la respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja o hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1986) se relaciona de modo inverso con la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005). Los mismos resultados se obtuvieron en la investigación de Sánchez (2018), donde observa relación negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0,645$; $p=0,049<0,05$) con predominio de personal de enfermería; los mismos resultados obtuvo Mendoza (2017) $\rho= -0,757$ ($p= 0,048<0,05$) y Alegre (2017) que evidenció también relación negativa entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral ($\rho=-0,268$; $p=0,015<0,05$). Todo esto confirmó que actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismo o hacia los demás, sumados a agotamiento emocional, se relacionan con los bajos niveles de satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco.

Así mismo, se estableció que no existe correlación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca ($\rho=-0,119$; $p= 0,294>0,05$). Es decir, el personal de salud que presenta agotamiento, cansancio y deterioro emocional puede presentar estados de satisfacción o insatisfacción laboral. En otras palabras, el hecho de estar agotado emocionalmente no se asocia con el nivel de satisfacción presentado (Maslach y Jackson, 1986). Estos resultados discrepan por lo evidenciado en la investigación de (Sánchez,

2018) quien halló una correlación significativa inversa entre la dimensión del agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de enfermería ($\rho=-0,747$; $p= 0,005<0,05$, esta diferencia puede deberse al hecho de que este autoevalúa enfermeras y en este caso, se evaluaron a todo el personal de salud; al parecer en todas las enfermeras el agotamiento emocional se relaciona con la satisfacción laboral pero no necesariamente en el resto del personal.

El presente estudio evidenció que no existe correlación entre despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca ($\rho= 0,038$; $p= 0,735>0,05$). Es decir, los trabajadores del centro de salud que presentan tendencia negativa en relación con los diferentes pacientes, disminución de la motivación e irritabilidad (Maslach y Jackson, 1986) pueden presentar estados de satisfacción o insatisfacción laboral. En otras palabras, el hecho de estar desconectado de las propias emociones no se asocia con el nivel de satisfacción presentado. Estos resultados no se asemejan con lo reportado por (Sánchez, 2018) quien determinó que existe una relación negativa entre despersonalización y satisfacción laboral ($\rho= -0,648$; $p= 0,043<0,05$). Esto puede deberse al hecho de que no todos los trabajadores evaluados tienen interacción personalizada y empática con los pacientes, mientras que los enfermeros y médicos si los hacen y en este estudio también hubo resultados de personal administrativo y de servicio.

Además, el resultado del estudio presentó una correlación negativa baja entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca ($\rho=-0,280$; $p= 0,012<0,05$). En tal sentido, el personal del centro de salud evaluados que presentaron estados de frustración, depresión y ansiedad (Maslach y Jackson, 1986) a causa de la falta de realización personal también ve afectada su nivel de satisfacción laboral. Es decir, a mayor falta de realización personal menor será el nivel de satisfacción laboral. Estos resultados fueron similares a las

informadas por (Sánchez, 2018) quien en su investigación demostró que la falta de realización personal se relaciona negativamente con la satisfacción laboral. ($\rho = -0,495$; $p = 0,032 < 0.05$).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0,265$; $p=0,017<0,05$) de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca; lo cual indica que se presenta una correlación negativa significativa pero baja entre ambas variables, hallándose que la mayoría del personal presenta un rango medio en el síndrome de Burnout 52.50% y un nivel de insatisfacción laboral del 57.50%. Esto significa que las actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismo o hacia los demás, sumados a agotamiento emocional, se relacionan con los bajos niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud estudiado.

Segunda: No existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca ($\rho=-0,119$; $p=0,294>0,05$). Esto explica que el personal de salud que presenta agotamiento, cansancio y deterioro emocional puede presentar estados de satisfacción o insatisfacción laboral. En otras palabras, el hecho de estar agotado emocionalmente no se asocia con el nivel de satisfacción presentado.

Tercera: No existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca ($\rho = 0,038$; $p = 0,735$), esto significa que los trabajadores del Centro de Salud que presentan tendencia negativa en relación con los diferentes pacientes, disminución de la motivación e irritabilidad pudieron presentar estados de satisfacción o insatisfacción laboral. En otras palabras, el hecho de estar desconectado de las propias emociones no se asocia con el nivel de satisfacción presentado.

Cuarta: Existe relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca ($\rho = -0,280$; $p = 0,012$); lo cual indica que el personal del Centro de Salud evaluados que presentan estados de frustración, depresión y ansiedad a causa de la falta de realización personal, también ve afectada su nivel de satisfacción laboral. Es decir, a mayor falta de realización personal menor será el nivel de satisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones

Primera: Implementar un plan de intervención para el análisis del síndrome de Burnout, con la finalidad de brindar el tratamiento especializado a los profesionales afectados. Asimismo, al jefe del establecimiento del Centro de Salud Túpac Amaru Inca de la ciudad de Pisco, se le sugiere crear nuevas estrategias para mejorar los niveles de satisfacción del personal.

Segunda: Implementar actividades de identificación de las emociones, control de las emociones, tomar pausas durante la jornada laboral y reconocer positivamente la labor del trabajador.

Tercera: Organizar la realización de programas de intervención psicoterapéutica dirigidos a los trabajadores del Centro de Salud Túpac Amaru Inca, con la finalidad de

mejorar el control del nivel de despersonalización y evitar futuras posibles complicaciones.

Cuarta: Comprometer a los trabajadores con su participación en talleres orientados al establecimiento de metas personales y la elaboración de planes que les permita cumplir sus objetivos propios para mejorar su realización personal y satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Agüero, E. (2018) *Satisfacción laboral y Síndrome de burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico por imagen* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Carabobo].
- Alegre, R. (2017) *Satisfacción laboral y Síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac de México Norte.
- Bazán, Z. (2017) *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001) *Empleo, Estrés y Salud*. Ediciones Pirámide, 35-37.
- Carrillo, C. *et al* (2015) Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028
- Cegarra, J. (2011) *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cavalcante, J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina, Brasil* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona].
- Dawis, R. y Lofquist, L. (1984) *Una Teoría psicológica de la adaptación al trabajo*. Universidad de Minnesota.

- Daza, D. y Porto, S. (2007) *Importancia de la Satisfacción Laboral del trabajador en las Organizaciones* [Trabajo de fin de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar].
- González, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados* [Tesis de doctorado, Universidad Metropolitana].
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. Mac Graw-Hill, 5(1), 77-80.
- Herrera, D. et al (2017) *Impacto del estrés psicosocial en la salud*. *Revista Electrónica Neurobiología*, 8 (17), 1-23.
[https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias8(17)220617.pdf)
- Herzberg, F. et al (1959) *The motivation Work*. Editorial Wiley.
- Jiménez, A. et al (2017) *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*. *Psicología Escolar y Educativa*, 16(1), 125-134.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>
- Lawler, E. (1973) *Motivation in work organizations*. Estados Unidos: California.
- Locke, E. (1984) *Satisfacción laboral, Psicología social y comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Washington.
- López, J. (1998) *Procesos de investigación*. Venezuela: Panapo.
- Martínez, A. (2010) El síndrome de burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 1(112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2), 99-101.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>.

- Maslach, C. y Jackson, E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2), 102-113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. y Jackson, E. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, 2(3), 68-70.
- Mendoza, M. (2017) *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Muñoz, L. y Montaña, M. (2019) *Síndrome de Burnout en Trabajadores de Salud de Dos Clínicas de Assbasalud E.S.E* [Tesis de doctorado, Universidad Cooperativa de Colombia].
- Olivares, V. (2017) Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- OMS. (2016) El Síndrome de “Burnout”: Síndrome de estar quemado. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Palma, S. (2005) *Escala de Satisfacción Laboral (CL-SPC)*. Editorial Cartolan EIRL.
- Pando, M. et al (2015) Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho Países Latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 10-14.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art06.pdf>
- Pines, A. et al (1981) *Burnout: From tedium to personal growth*. Editorial Free Press.
- Pines, A y Kafry, D (1978) Coping with burnout Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association Toronto.
- Quarstein, V. et al (1992) The situational occurrences theory of job satisfaction. *Revista Human Relations*, 42, 859-973.

- Ruiz, E. (2010) Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Ruiz, I, A. y Vega, K. (2016) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Perú].
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1977) An examination of need satisfaction models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 427-456.
- Salgado, J. (2020) Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Revista Universidad y Salud*, 22(1), 6-16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sánchez, M. (2018) *Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro].
- Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa.
- Valderrama, S. (2013) *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Vásquez, V. (2019) Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Revista Salud y Ciencia*, 23(1), 325-331. <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957.pdf>
- Vega, N. et al (2009) Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146. <http://www.redalyc.org/pdf/3555/355534491008.pdf>
- Yslado, R. et al (2019) Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Revista Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020? ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020? ¿Cuál es la relación entre la despersionalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020? ¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020?</p>	<p>Objetivo General Relacionar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 Identificar la relación entre la despersionalización y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 Identificar la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020</p> <p>Hipótesis Específicos 1.-Existe relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 2.-Existe relación entre despersionalización y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020 3.-Existe relación entre falta de realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020</p>	<p>Variable 1 síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agotamiento emocional ➤ Despersionalización ➤ Falta de realización personal <p>Variable 2 satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Significación de la tarea ➤ Condiciones de trabajo ➤ Reconocimiento personal y/o social ➤ Beneficios económicos 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población y muestra 80 trabajadores del Centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco.</p>

Anexo 2: Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Encontrará frases vinculadas con los sentimientos que experimenta en su trabajo. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que experimenta cada enunciado:

NUNCA	0
POCAS VECES AL AÑO	1
UNA MES AL MES	2
POCAS VECES AL MES	3
UNA VES A LA SEMANA	4
POCAS VECES A LA SEMANA	5
TODOS LOS DIAS	6

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

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

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

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

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con mis jefes beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo,					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 3: Formato del consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Quevedo Medina Anyela Luisa
 Título : "SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TÚPAC AMARU INCA, PISCO 2020"

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TÚPAC AMARU INCA, PISCO 2020". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Psicología. El propósito de este estudio es Relacionar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales que laboran en el centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco 2020. Su ejecución ayudará a que los diferentes resultados que se obtengan del estudio se van aplicar en relación a las características establecidas que permitan crear programas de control, afrontamiento y prevención de las diferentes áreas de problemática de acuerdo a la actividad laboral que realicen sobre todo en los profesionales de la salud.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se le pedirá que de manera voluntaria complete los datos generales
- Deberá responder 2 cuestionarios con sinceridad.
- Para su participación se requiere su conformidad.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos aproximadamente. Los resultados de los cuestionarios se le entregarán a Usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no ocasionará ningún tipo de riesgo físico, psicológico y/o social.

Su participación en el presente estudio no implicará el recibimiento de algún pago o beneficio económico o material.

Beneficios:

La participación en el presente estudio no implicará el recibimiento de ningún pago o beneficio económico o material. Los beneficios serán estrictamente académicos.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Anyela Luisa Quevedo Medina al número de teléfono: 965495798. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Participante:
 Nombre:
 DNI:

Investigador:
 Anyela Luisa Quevedo Medina
 DNI: 70189781

Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



PERÚ Ministerio de Salud

CLAS TUPAC AMARU INCA
MICRORED DE SALUD TUPACAMARU INCA

CONSTANCIA

El Jefe del Centro de Salud Túpac Amaru Inca.

Hace constar lo siguiente:

Que la Srta. ANYELA LUISA QUEVEDO MEDINA, con DNI. 70189781, egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud – EAP de Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener, fue autorizada por esta Institución para aplicar las pruebas Psicológicas “INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)” Y “Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC)” a los trabajadores que laboran en este Centro de Salud, los días 19 y 20 de Octubre del presente año demostrando responsabilidad, puntualidad, eficiencia, ganándose el respeto de los trabajadores .

Se otorga la presente constancia a solicitud del interesado careciendo de valor legal contra el estado.

Túpac Amaru Inca, 07 de Noviembre del 2020.

Atentamente,



Bigo-Esp. Orlando E. Mayuri Fernandez
GERENTE CLAS T.A.I.
DNI. 89027691

DIRECCIÓN : JR. HUASCAR MZ. 36 A TELF. FAX 535325

Anexo 5: Base de datos

variable 1.

sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal	Síndrome de Burnout
1	3	4	1	3	0	1	4	2	2	1	3	5	0	2	0	1	4	2	3	1	3	2	20	11	16	47
2	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
3	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
4	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	2	5	1	4	10	2	21	33
5	2	3	2	5	0	0	5	4	5	0	4	5	0	5	0	3	5	2	5	4	4	3	26	14	26	66
6	3	3	3	6	0	3	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	0	24	18	36	78
7	1	2	2	4	0	1	5	2	4	4	2	5	0	2	0	1	5	2	4	1	1	1	21	13	15	49
8	2	3	2	3	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	2	2	2	4	0	18	6	13	37
9	2	5	2	5	0	0	5	4	5	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	4	4	1	28	6	27	61
10	1	2	2	5	0	1	6	0	6	0	2	3	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	23	5	24	52
11	5	5	1	6	0	4	3	2	6	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	0	2	2	32	16	24	72
12	4	6	2	6	0	0	3	0	1	6	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	2	1	22	18	27	67
13	2	3	1	4	2	1	2	1	4	1	2	4	1	2	2	2	5	2	3	2	4	1	20	10	21	51
14	0	1	1	2	1	0	6	0	0	2	6	0	0	0	0	6	6	6	0	3	0	11	10	21	42	
15	2	3	2	2	1	1	1	2	1	0	1	3	1	1	0	1	3	3	6	1	1	2	15	6	17	38
16	4	4	0	1	1	1	1	1	1	2	1	6	1	6	1	1	2	3	3	0	4	0	14	16	14	44
17	3	2	2	4	0	0	3	0	3	0	0	3	0	3	0	2	3	3	4	2	2	0	17	6	16	39
18	2	2	2	4	0	1	6	0	6	0	0	3	0	0	0	2	6	3	6	0	6	0	23	3	23	49
19	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	20	6	24	50
20	2	2	1	4	1	1	4	1	5	1	2	3	0	1	0	0	4	3	4	1	4	0	21	7	16	44
21	0	0	0	6	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	9	6	5	20
22	0	2	1	5	1	1	6	2	5	1	1	6	0	2	0	0	6	6	5	1	1	6	23	10	25	58
23	0	2	3	1	1	1	3	0	2	0	0	2	0	1	0	0	3	4	5	1	1	4	13	3	18	34
24	2	1	0	6	1	1	6	1	6	6	1	5	0	2	0	1	6	6	6	1	3	1	24	14	24	62
25	2	0	3	2	5	2	5	5	4	3	4	6	1	2	1	2	6	6	5	1	4	0	28	16	25	69
26	0	0	0	4	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	4	4	5	0	4	0	16	6	17	39
27	2	2	2	4	0	1	4	2	5	2	1	2	0	1	0	1	5	5	5	2	3	1	22	6	22	50
28	2	3	2	4	0	1	5	0	6	0	0	2	1	0	0	0	5	4	5	1	6	0	23	3	21	47
29	2	2	1	4	0	2	5	1	5	1	0	4	0	1	0	1	5	5	5	1	5	0	22	6	22	50
30	2	2	0	5	0	0	5	0	6	0	0	3	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	20	3	24	47
31	2	1	0	6	1	1	6	1	6	6	1	5	0	2	0	1	6	6	6	1	3	1	24	14	24	62
32	0	0	0	4	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	4	4	5	0	4	0	16	6	17	39
33	2	2	2	4	0	1	4	2	5	2	1	2	0	1	0	1	5	5	5	2	3	1	22	6	22	50
34	2	3	2	4	0	1	5	0	6	0	0	2	1	0	0	0	5	4	5	1	6	0	23	3	21	47
35	2	2	1	4	0	2	5	1	5	1	0	4	0	1	0	1	5	5	5	1	5	0	22	6	22	50
36	2	2	0	5	0	0	5	0	6	0	0	3	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	20	3	24	47

37	3	4	1	3	0	1	4	2	2	1	3	5	0	2	0	1	4	2	3	1	3	2	20	11	16	47
38	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
39	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
40	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	5	1	4	3	10	2	21	33
41	2	3	2	5	0	0	5	4	5	0	4	5	0	5	0	3	5	2	5	4	4	3	26	14	26	66
42	3	3	3	6	0	3	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	0	24	18	36	78
43	1	2	2	4	0	1	5	2	4	4	2	5	0	2	0	1	5	2	4	1	1	1	21	13	15	49
44	2	3	2	3	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	2	2	2	4	0	18	6	13	37
45	2	5	2	5	0	0	5	4	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	4	4	1	28	6	27	61
46	1	2	2	4	0	1	5	2	4	4	2	5	0	2	0	1	5	2	4	1	1	1	21	13	15	49
47	2	3	2	3	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	2	2	2	4	0	18	6	13	37
48	2	5	2	5	0	0	5	4	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	4	4	1	28	6	27	61
49	1	2	2	5	0	1	6	0	6	0	2	3	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	23	5	24	52
50	5	5	1	6	0	4	3	2	6	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	0	2	2	32	16	24	72
51	4	6	2	6	0	0	3	0	1	6	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	2	1	22	18	27	67
52	2	3	1	4	2	1	2	1	4	1	2	4	1	2	2	2	5	2	3	2	4	1	20	10	21	51
53	0	1	1	2	1	0	6	0	0	2	2	6	0	0	0	0	6	6	0	3	0	11	10	21	42	
54	0	0	0	4	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	4	4	5	0	4	0	16	6	17	39
55	2	2	2	4	0	1	4	2	5	2	1	2	0	1	0	1	5	5	5	2	3	1	22	6	22	50
56	2	3	2	4	0	1	5	0	6	0	0	2	1	0	0	0	5	4	5	1	6	0	23	3	21	47
57	2	2	1	4	0	2	5	1	5	1	0	4	0	1	0	1	5	5	5	1	5	0	22	6	22	50
58	2	2	0	5	0	0	5	0	6	0	0	3	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	20	3	24	47
59	3	4	1	3	0	1	4	2	1	3	5	0	2	0	1	4	2	3	1	3	2	20	11	16	47	
60	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
61	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
62	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	5	1	4	3	10	2	21	33
63	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
64	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
65	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	5	1	4	3	10	2	21	33
66	2	3	2	5	0	0	5	4	5	0	4	5	0	5	0	3	5	2	5	4	4	3	26	14	26	66
67	3	3	3	6	0	3	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	0	24	18	36	78
68	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
69	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
70	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	5	1	4	3	10	2	21	33
71	1	2	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	22	6	24	52
72	2	1	2	5	0	0	4	0	2	3	0	4	0	3	0	2	5	6	6	0	6	0	16	10	25	51
73	1	1	0	3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	2	5	1	4	3	10	2	21	33
74	1	2	2	4	0	1	5	2	4	4	2	5	0	2	0	1	5	2	4	1	1	1	21	13	15	49
75	2	3	2	3	1	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	2	2	2	4	0	18	6	13	37
76	2	5	2	5	0	0	5	4	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	4	4	1	28	6	27	61
77	1	2	2	5	0	1	6	0	6	0	2	3	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	23	5	24	52
78	5	5	1	6	0	4	3	2	6	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	0	2	2	32	16	24	72
79	4	6	2	6	0	0	3	0	1	6	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	2	1	22	18	27	67
80	2	3	2	4	0	1	5	0	6	0	0	2	1	0	0	0	5	4	5	1	6	0	23	3	21	47

Variable 2.

SUJETOS																								Significación de la tarea	Condicionar de trabajo	Reconocimiento		Satisfacción Laboral					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			24	25		26	27	aportando a la raza	Beneficiarios económicos	
1	1	1	1	1	1	5	1	4	4	4	1	1	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	26	13	15	62
2	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	19	25	16	68	
3	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2	11	22	19	18	70	
4	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2	8	16	17	17	58	
5	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	2	13	22	13	12	60	
6	2	5	1	1	5	4	1	3	5	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	5	8	20	11	22	61	
7	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3	16	31	16	16	79	
8	3	5	3	1	3	3	1	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	1	1	3	3	1	1	5	10	35	19	23	87	
9	3	2	2	1	3	1	1	5	3	2	2	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	23	7	11	50	
10	1	1	1	1	5	5	1	2	2	4	5	5	5	1	2	2	4	1	5	2	1	1	2	2	1	1	3	8	22	22	14	66	
11	2	5	1	1	4	5	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	5	1	2	4	1	1	4	1	1	1	4	8	28	11	16	63	
12	2	4	3	2	5	5	1	1	4	4	5	5	2	1	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	11	18	17	21	67	
13	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	16	22	17	14	69	
14	2	1	4	1	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	5	1	1	1	3	1	1	2	15	27	19	15	76	
15	1	2	2	1	3	5	1	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4	1	1	1	3	1	1	1	1	10	22	18	14	64	
16	1	2	4	2	4	3	1	4	4	4	4	1	1	2	3	4	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	13	16	13	18	60	
17	1	2	2	2	3	4	1	1	4	5	4	2	5	1	1	1	4	1	5	2	1	2	1	2	1	1	1	11	14	20	15	60	
18	1	1	1	1	4	5	1	2	2	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	19	25	13	65	
19	2	4	1	1	5	5	1	2	2	5	5	5	5	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	22	25	18	73	
20	2	3	2	1	4	4	1	2	3	5	4	4	5	1	2	3	5	1	5	2	2	2	2	5	1	2	2	12	22	23	18	75	
21	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	1	4	5	1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	16	29	15	21	81	
22	5	3	2	1	3	2	2	5	2	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	17	34	16	13	80	
23	5	2	2	2	4	5	1	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2	5	2	2	2	2	3	1	2	2	14	29	21	19	83	
24	4	5	1	1	4	4	1	3	1	5	5	1	5	1	3	1	5	1	5	3	1	1	3	1	1	1	3	8	26	20	16	70	
25	2	2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	20	24	16	18	78	
26	2	4	1	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	21	25	18	72	
27	1	2	2	1	4	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	3	5	1	5	1	1	1	1	2	1	1	4	9	22	22	16	69	
28	2	2	2	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	1	2	3	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	10	21	25	16	72	
29	1	2	1	1	3	5	1	2	4	5	4	4	5	2	2	3	4	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	19	24	17	68	
30	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	8	17	25	16	66	
31	4	5	1	1	4	4	1	3	1	5	5	1	5	1	3	1	5	1	5	3	1	1	3	1	1	1	3	8	26	20	16	70	
32	2	4	1	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	21	25	18	72	
33	1	2	2	1	4	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	3	5	1	5	1	1	1	1	2	1	1	4	9	22	22	16	69	
34	2	2	2	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	1	2	3	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	10	21	25	16	72	
35	1	2	1	1	3	5	1	2	4	5	4	4	5	2	2	3	4	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	19	24	17	68	
36	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	8	17	25	16	66	
37	1	1	1	1	1	5	1	4	4	4	1	1	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	8	26	13	15	62	
38	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	8	19	25	16	68	
39	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	2	1	2	2	1	1	2	11	22	19	18	70	
40	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2	8	16	17	17	58	
41	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	2	13	23	13	12	60	
42	2	5	1	1	5	4	1	3	5	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	5	8	20	11	22	61

Activar Windows

43	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3			16	31	16	16	79
44	3	5	3	1	3	3	1	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	1	1	3	3	1	1	5			10	35	19	23	87
45	3	2	2	1	3	1	1	5	3	2	2	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	23	7	11	50
46	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3			16	31	16	16	79
47	3	5	3	1	3	3	1	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	1	1	3	3	1	1	5			10	35	19	23	87
48	3	2	2	1	3	1	1	5	3	2	2	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	23	7	11	50
49	1	1	1	1	5	5	1	2	2	4	5	5	5	1	2	2	4	1	5	2	1	1	2	2	1	1	3			8	22	22	14	66
50	2	5	1	1	4	5	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	5	1	2	4	1	1	4	1	1	1	4			8	28	11	16	63
51	2	4	3	2	5	5	1	1	4	4	5	5	2	1	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1			11	18	17	21	67
52	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3			16	22	17	14	69
53	2	1	4	1	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	5	1	1	1	3	1	1	2			15	27	19	15	76
54	2	4	1	1	5	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	2	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	21	25	18	72
55	1	2	2	1	4	5	1	1	2	5	5	5	5	2	2	3	5	1	5	1	1	1	1	2	1	1	4			9	22	22	16	69
56	2	2	2	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	1	2	3	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			10	21	25	16	72
57	1	2	1	1	3	5	1	2	4	5	4	4	5	2	2	3	4	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	19	24	17	68
58	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1			8	17	25	16	66
59	1	1	1	1	1	5	1	4	4	4	1	1	1	4	4	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1			8	26	13	15	62
60	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	19	25	16	68
61	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2			11	22	19	18	70
62	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2			8	16	17	17	58
63	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	19	25	16	68
64	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2			11	22	19	18	70
65	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2			8	16	17	17	58
66	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	2			13	22	13	12	60
67	2	5	1	1	5	4	1	3	5	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	5			8	20	11	22	61
68	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	19	25	16	68
69	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2			11	22	19	18	70
70	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2			8	16	17	17	58
71	1	4	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			8	19	25	16	68
72	2	2	1	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	1	2	2	1	1	2			11	22	19	18	70
73	1	3	1	1	3	5	1	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2			8	16	17	17	58
74	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3			16	31	16	16	79
75	3	5	3	1	3	3	1	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	1	1	3	3	1	1	5			10	35	19	23	87
76	3	2	2	1	3	1	1	5	3	2	2	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	23	7	11	50
77	1	1	1	1	5	5	1	2	2	4	5	5	5	1	2	2	4	1	5	2	1	1	2	2	1	1	3			8	22	22	14	66
78	2	5	1	1	4	5	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	5	1	2	4	1	1	4	1	1	1	4			8	28	11	16	63
79	2	4	3	2	5	5	1	1	4	4	5	5	2	1	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1			11	18	17	21	67
80	2	2	2	2	3	5	1	2	3	5	5	5	5	1	2	3	5	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1			10	21	25	16	72

Anexo 6: Informe del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 turnitin.com/app/citas/ev/1bmg=ee&o=16920477458u=10388331916&e=1

Anyela Luisa Quevedo Medina | SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TUPA...

feedback studio

Resumen de coincidencias

17 %

1	repositorio.uv.edu.pe	3 %
2	Entregado a Universidad...	3 %
3	repositorio.uv.edu.pe	2 %
4	www.derechos.org/nizkor	1 %
5	librosyos	1 %
6	digitalizer.es	1 %
7	tesis.uv.edu.pe	1 %
8	repositorio.uv.edu.pe	1 %
9	Entregado a Universidad...	1 %
10	repositorio.uv.edu.pe	1 %
11	repositorio.uv.edu.pe	1 %
12	repositorio.uv.edu.pe	1 %
13	repositorio.uv.edu.pe	1 %


Universidad Norbert Wiener
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 Escuela Académico Profesional de Psicología

TESIS
SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU INCA - PISCO 2020

PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

AUTOR: QUEVEDO MEDINA, ANYELA LUISA.
 Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8728-1124>

Lima Perú
2020

Página: 1 de 75 | Número de palabras: 12078 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 10/11/2021