



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un
laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Vega Adriano, Enma Rita

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5333-9057>

Asesor: Dr. Reyes Callahuacho, David Tito

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

Lima – Perú

2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Enma Rita Vega Adriano** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025”** Asesorado por el docente: **David Tito Reyes Callahuacho** DNI 08130324 ORCID 0000-0001-7424-9261 tiene un índice de similitud de (19) (Diecinueve) % con código oid:14912:568509349 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado Enma Rita Vega Adriano
DNI: 47903798



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor David Tito Reyes Callahuacho
DNI: 08130324

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Lima, 19 de Junio de 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente **jutificado** en el siguiente recuadro.

Se deja constancia de que el porcentaje de similitud correspondiente a fuentes primarias alcanza el 8 %, superando en un 4% el límite establecido del 4 %. Esta coincidencia obedece a que los textos identificados corresponden principalmente a la estructura metodológica propia de un trabajo de investigación. En ese sentido, se ratifica la originalidad del presente estudio, toda vez que la fuente detectada proviene del repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener, donde los títulos, subtítulos y demás apartados coincidentes forman parte del formato metodológico establecido por la Universidad. Asimismo, el resto de las

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis tíos y hermanos por su apoyo en mi formación académica. A mi novio, por su paciencia y aliento. También agradezco a mis maestros por su compromiso y orientación.

Agradecimiento

A mis tíos, por su apoyo constante, cariño y confianza en mí, que han sido esenciales en mi formación académica. A mi hermana, por ser una inspiración y brindarme fortaleza.

A mi novio, por su paciencia y respaldo. A mis docentes, por compartir conocimientos y contribuir a mi desarrollo.

Mi sincero agradecimiento a todos.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problema específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8

2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases Teóricas	12
2.3 Formulación de hipótesis	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis específicas	21
CAPÍTULO III:METODOLOGÍA	22
3.1 Método de la investigación	22
3.2 Enfoque investigativo	22
3.3 Tipo de investigación	22
3.4 Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción de instrumentos	26
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad	27
3.8. Procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Aspectos éticos	31
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	31
4.2 Prueba de hipótesis	32

4.1.3 Discusión de resultados	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	24
Tabla 2	Baremos del MBI	25
Tabla 3	Baremos del ESL	26
Tabla 4	Distribución del síndrome de burnout	30
Tabla 5	Distribución de la satisfacción laboral	31
Tabla 6	Prueba de ajuste normal de Kolgomorov-Smirnov	31
Tabla 7	Correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral	32
Tabla 8	Correlación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos	33
Tabla 9	Correlación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos	34

Resumen

Este estudio fue desarrollado con la finalidad de analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, realizada con la participación de 348 trabajadores varones y mujeres de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, quienes completaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (ESL). Los resultados revelaron que 16.4% manifestó un burnout bajo, el 76.1% un nivel medio y el 7.5% un alto burnout; asimismo, el 17% reportaron sentir baja satisfacción, el 55.5% un nivel medio de satisfacción y el 27.6% manifestaron una alta satisfacción laboral. Además, se comprobó que existe una relación inversa, débil y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0.20$; $p=0.00$). En consecuencia, se concluye que un mayor nivel de síndrome de burnout en los trabajadores se asocia con una disminución en su satisfacción laboral.

Palabras clave: Burnout, satisfacción laboral, trabajadores, salud.

Abstract

This study was conducted to analyze the relationship between burnout syndrome and job satisfaction among employees of a clinical laboratory in Metropolitan Lima. The quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study involved 348 male and female employees of a clinical laboratory in Metropolitan Lima, who completed the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Job Satisfaction Scale (JSS). The results revealed that 16.4% reported low burnout, 76.1% a medium level, and 7.5% high burnout. Similarly, 17% reported low job satisfaction, 55.5% a medium level, and 27.6% high job satisfaction. Furthermore, a weak but significant inverse relationship was found between burnout syndrome and job satisfaction ($\rho = -0.20$; $p = 0.00$). Consequently, it is concluded that a higher level of burnout syndrome in workers is associated with a decrease in their job satisfaction.

Keywords: burnout, job satisfaction, workers, health.

Introducción

El síndrome de burnout en los trabajadores de salud del Perú afecta significativamente su satisfacción laboral, ya que el agotamiento físico y emocional derivado de largas jornadas, alta carga asistencial, escasez de recursos y presión constante por la atención al paciente genera sentimientos de frustración, desmotivación y desapego hacia el trabajo. Esta situación reduce la percepción de logro personal y deteriora el clima organizacional, provocando insatisfacción, ausentismo y disminución del compromiso profesional. En consecuencia, el burnout no solo afecta el bienestar psicológico del personal sanitario, sino que también impacta negativamente en la calidad del servicio de salud que brindan.

El trabajo se estructura en cinco capítulos interrelacionados. El primero desarrolla de manera integral la problemática investigativa desde las perspectivas global, nacional y local, detallando los problemas, objetivos, justificación y limitaciones del estudio. En el segundo capítulo se reúnen investigaciones previas que sustentan el marco conceptual y facilitan la formulación de los supuestos. El tercer capítulo expone con detalle la metodología, características técnicas de los instrumentos y sus propiedades psicométricas, así como el procedimiento, las técnicas estadísticas utilizadas y los principios éticos aplicados. El cuarto capítulo muestra, interpreta y discute los resultados obtenidos mediante análisis estadísticos e inferenciales. Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones generales junto con recomendaciones fundamentales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En todo el mundo, dado el ritmo de vida acelerado y la sobrecarga de trabajo, las personas sufren estrés, lo que conduce al síndrome de burnout (SB) y, consecuentemente, a la baja productividad y pérdida de la motivación laboral (Salgado y Lería, 2020).

En el ámbito internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) indicó que el personal de la salud está frecuentemente expuesto a estrés laboral debido a sus condiciones de trabajo, lo que genera altos niveles de estrés y a menudo tiende a presentar signos de burnout. Asimismo, Liu et al. (2020), en China, identificaron la presencia de burnout en los profesionales de la salud, con una prevalencia del 9% en agotamiento emocional, 50,5% en despersonalización y 56,5% en baja realización personal, alcanzando un 73,98% de burnout.

A nivel nacional, Quinto y Zarzoza (2024) investigaron a médicos y enfermeros en Lima, demostrando que se registró mayores tasas de burnout en enfermeros (19.85%) que en médicos (14.9%); además, en relación con la evaluación de la calidad de la atención, el 51% mostró calidad media y el 45% baja, lo que evidencia una clara consecuencia del burnout. Del mismo modo, Gálvez et al. (2023), indagó acerca del burnout en el personal de salud de una clínica en Lima, hallando que el burnout se presentó en el 12.56% del personal asistencial, en especial en profesionales como tecnólogo médico (23%), médico cirujano (15%) y enfermeros (13.6%). En específico, Aquino (2022), estudió el burnout en un grupo

de profesionales de salud de un laboratorio de la capital, identificando que el 73.5% presentó un nivel de burnout moderado y al mismo tiempo el 57.8% percibía una alta carga laboral.

La prevalencia expuesta puede estar relacionada con bajos niveles de satisfacción laboral porque esta última se ve mermada por factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento profesional y la ausencia de oportunidades de desarrollo personal y organizacional; por lo que, en contextos laborales donde predomina una dinámica de exigencias excesivas sin contrapartes motivacionales, los individuos experimentan un deterioro en su compromiso emocional y cognitivo hacia sus responsabilidades (Bravo et al., 2025). Esta relación se fundamenta en la teoría de la conservación de recursos, la cual postula que la pérdida percibida de recursos psicológicos esenciales genera un ciclo de insatisfacción que perpetúa la exposición a riesgos psicosociales; así, la intersección entre ambos fenómenos subraya la necesidad de intervenciones organizacionales orientadas a fortalecer el bienestar subjetivo de los trabajadores (Seoane, 2025).

A nivel internacional, se verificó un problema de insatisfacción laboral, tal que en el estudio de Báez (2025) realizado en Paraguay, se evidenció que el 37% del personal de salud de un hospital público presentó un nivel regular de satisfacción laboral y el 20.2% manifestó una alta insatisfacción laboral; del mismo modo, en Guatemala, Medrano (2025) encuestó a un grupo de profesionales de salud del Hospital de Chiquimula, encontrando que el 38% manifestó no sentirse satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 17% refirió sentirse muy insatisfecho con su trabajo. A nivel nacional, en Escobar et al. (2025), demostró una elevada insatisfacción laboral en los profesionales de salud en Lima, destacando que el 37% no percibe las metas claras ni considera que sean posibles de lograr, el 79% no se siente satisfecho con su funciones manifestando que el principal problema es una ausencia de aprecio a su rendimiento por parte de la institución (50%); asimismo, Pacherres (2025) en

Trujillo pudo hallar que el 22% demostró una satisfacción laboral media y el 65% una muy baja satisfacción laboral.

El síndrome de burnout origina insatisfacción en el ámbito laboral al minar la motivación inherente del empleado, convirtiendo el entusiasmo primordial en un agotamiento emocional y una despersonalización que altera la visión de las actividades diarias (Castro y Rodríguez, 2025). Este proceso genera una alienación gradual respecto a las metas institucionales, promoviendo conductas cínicas y de indiferencia hacia la función desempeñada, como resultado, se produce una reducción en la percepción de realización personal, lo cual agrava la irritación y el replanteo de la importancia de la labor realizada (Alvarado et al., 2025). De este modo, el burnout impacta no solo la salud psíquica, sino que también debilita la congruencia entre aspiraciones individuales y exigencias del contexto laboral, consolidando un patrón de desasosiego que amenaza la permanencia en la carrera profesional (Apaza y Taipe, 2025).

En este sentido, la presencia de burnout en profesionales de un laboratorio clínico puede presentar una relación con su satisfacción laboral, ya que este afecta directamente la percepción del trabajo y bienestar general, generando insatisfacción debido a la sobrecarga de tareas, la presión por la precisión en los diagnósticos y la exposición constante a situaciones de estrés, lo que disminuye la motivación y el compromiso con sus funciones, esto puede ser confirmado en la investigación de Leon y Robles (2021). Además, factores como la falta de reconocimiento, las condiciones laborales inadecuadas y una compensación económica insuficiente pueden agravar el agotamiento, reduciendo aún más su satisfacción en el entorno laboral (Quevedo, 2022).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025?

1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025?
2. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025.
2. Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Dado que el Burnout fue un fenómeno condicional cuya frecuencia fue en aumento en el ámbito de la salud, principalmente debido a las condiciones desfavorables que enfrentaron los trabajadores de salud. Este contexto se caracterizó por una infraestructura inadecuada, recursos limitados, carga excesiva de trabajo y situaciones estresantes derivadas de la naturaleza de sus funciones, lo que generó un impacto negativo en su bienestar físico y psicológico. Por ello, se buscó identificar la información más relevante que permitiera optimizar las condiciones laborales de los empleados, mediante la reducción del SB, el cual se manifestó en síntomas como insatisfacción laboral, agotamiento emocional, dolor físico y malestar generalizado. En este sentido, se utilizó el Modelo de burnout de Maslach (1981), el cual indica que el burnout no solo es un problema individual, sino que está influenciado por el contexto organizacional, incluyendo factores como la carga laboral excesiva, la falta de control, el reconocimiento insuficiente y los conflictos de valores en la organización. Por otro lado, Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968) para explicar la satisfacción laboral, dado que afirma que la relación y las actitudes de una persona hacia su trabajo determinan si es feliz o infeliz en el trabajo.

1.4.2 Metodológica

Adoptó un enfoque metodológico cuantitativo con un nivel de investigación correlacional, ya que su propósito fue recopilar y analizar datos numéricos sobre las variables en estudio para identificar posibles relaciones entre ellas. Para lograr este objetivo, se evaluó mediante la aplicación de dos instrumentos: el Inventario de burnout de Maslach y la Escala de satisfacción laboral, ambos diseñados para medir de manera precisa las dimensiones correspondientes a cada variable y validados por Vásquez (2020), y Paz y Pereda (2020)

respectivamente. Asimismo, la validez y confiabilidad de estos instrumentos fueron verificadas y se encontraron dentro de niveles aceptables, lo que garantizó que los resultados obtenidos reflejaran la fidelidad de la realidad investigada y servirá de referente a otros estudios que aborden las variables investigadas.

1.4.3 Práctica

Se pudo identificar el grado en que se manifestó la satisfacción laboral entre los trabajadores del laboratorio clínico, lo que a su vez facilitará la implementación de estrategias específicas para perfeccionar los procedimientos metodológicos. Entre los usos prácticos de estos hallazgos se destacan: el diseño de programas de capacitación continua en manejo de estrés y resolución de conflictos, que pueden reducir la rotación de personal en un 15-20% según estudios similares en entornos clínicos; la optimización de turnos y cargas de trabajo para minimizar el burnout, mejorando la precisión en los análisis clínicos y reduciendo errores en un 10%; la creación de incentivos no monetarios, como reconocimientos públicos o flexibilidad horaria, que fomentan la motivación intrínseca y elevan la calidad del servicio al paciente; y la evaluación periódica de clima laboral mediante encuestas follow-up, permitiendo ajustes proactivos que garanticen una mayor eficiencia operativa y una atención más empática y oportuna.

1.5 Limitaciones de la investigación

Este estudio ha sorteado diversos obstáculos que deben tomarse en cuenta al analizar sus resultados en el contexto de trabajadores de una empresa. En primer lugar, la muestra fue reducida y no incluyó diversidad en cuanto a cargos o niveles jerárquicos, lo que podría restringir la comprensión integral de las variables estudiadas. Además, la aplicación de los instrumentos se realizó en horario laboral, lo que pudo generar distracción o falta de disposición en los participantes, afectando la precisión de las respuestas. Por último, el diseño

transversal del estudio impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas, limitando la interpretación de los resultados a un nivel meramente correlacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

En Ambato, Jaramillo et al. (2022) evaluaron a 182 trabajadores para responder un cuestionario de 22 ítems en escala Likert. Se halló que más del 50% de colaboradores tienen un alto nivel de insatisfacción laboral, un 45.05% no se siente altamente satisfecho, solo el 58.62% de trabajadores con más de 15 años de servicio se sienten altamente satisfechos y referente al SB el 24.14% de los hombres presentan niveles altos del síndrome frente a un 12.63% de mujeres. Se concluyó que, la relación entre los niveles del SB del personal administrativo y trabajadores no es significativa, por lo que -0.252 y -0.323 representan una baja correlación, es decir, son factores predictivos, pero no determinantes.

En Ecuador, Caicedo et al. (2023) realizaron un estudio a 49 profesionales de laboratorio para responder a 22 ítems del cuestionario Maslach Burnout Inventory. En dichos resultados se pudo ver que la mayor parte de los encuestados fueron de género femenino con un 57.1%, y trabajaban en clínicas privadas con un 59.2%, la función más común en la que se desempeñaba fue muestras y análisis con un 65.3%. Se concluye, que los perjuicios y la carencia de información de los efectos de este síndrome son aspectos que influyen en las respuestas de los encuestados, ya que muchos de ellos sienten vergüenza de compartir o reconocer cualquier síntoma o problema.

En Costa Rica, Cubero et al. (2022) realizaron una investigación a 70 personas para responder a 22 preguntas en escala Likert. Se halló que el SB en relación con el agotamiento

emocional presentó un 30.5% de promedio, la despersonalización un 6.5% y la realización personal un 41.5%; asimismo, el ambiente físico tuvo un promedio de 4.38%, con la supervisión un 4.39% y con las prestaciones recibidas 4.03%. Asimismo, se evidenció una correlación significativa negativa inversa entre las variables ($\rho=-0.42$; $p<0.05$); además, del mismo modo, el síndrome de burnout también presentó una correlación con los factores extrínsecos ($\rho=-0.38$; $p<0.05$) ni los factores intrínsecos ($\rho=-0.36$; $p<0.05$). Fue así que, la presencia de un elevado burnout recae en una menor satisfacción laboral.

En Quito, Barral y Alban (2021) realizaron un estudio a 173 trabajadores para responder 19 preguntas de escala Likert. En relación a la satisfacción laboral presentaron los niveles, el 55.49% alto y el 23.12% bajo; y el factor psicosocial del SB con la satisfacción laboral, el 42.20% alto y el 23.12% bajo nivel. Asimismo, se evidenció una correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0.22$; $p<0.05$) de manera inversa moderada; además, del mismo modo, el síndrome de burnout también presentó una correlación con los factores extrínsecos ($\rho=-0.32$; $p<0.05$) ni los factores intrínsecos ($\rho=-0.30$; $p<0.05$). Fue así que, la presencia de un elevado burnout recae en una menor satisfacción laboral.

En Irán, Ershad et al. (2020) realizaron un estudio donde se ejecutaron 3 cuestionarios como instrumento conformado por 22 ítems a escala Likert a 271 trabajadores del sector salud. Se tuvo como resultados que la puntuación media del SB global fue 74.83 ± 32.68 , que se sitúa en un nivel moderado. La puntuación más alta estuvo relacionada con el desempeño personal y el agotamiento emocional, y la más baja fue con la despersonalización del personaje. El puntaje más alto se relacionó con la satisfacción laboral, supervisor, y la más baja fue la salarial y de beneficios.

En Lima, Aquino (2022), hizo un estudio a 102 técnico de laboratorio para el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Se que el nivel medio de burnout representó el 73%, continuando por los niveles bajo con un 22.5% y alto con un 3.9%. del mismo modo se obtuvo que el 74.5% de los encuestados eran mujeres, además que el 50% se encontraban entre las edades de 20 y 30 años. Asimismo, se evidenció que el síndrome de burnout y la satisfacción laboral no se correlacionaron entre sí ($\rho=-0.10$; $p>0.05$); del mismo modo, el síndrome de burnout tampoco presentó una correlación con los factores extrínsecos ($\rho=-0.01$; $p>0.05$) ni los factores intrínsecos ($\rho=-0.02$; $p>0.05$). Fue así que, la presencia de un elevado burnout recae en una menor satisfacción laboral.

En Puno, Sánchez (2022), realizó un estudio a 25 profesionales de laboratorio clínico para responder a 22 ítems del cuestionario Maslach Burnout Inventory. Se obtuvo que solo el 12% padecen el SB alto nivel, el 36% manifiestan un nivel medio mientras que el 52% cuentan con este tipo de síndrome. Se concluyó que este síndrome aún tiene poca incidencia ente los trabajadores del laboratorio clínico, puesto que el objetivo principal es generar altos niveles de rentabilidad para subsistir y crecer en el tiempo.

En Cajamarca, Zelada y Aliaga (2022) realizaron una investigación a 68 enfermeras para responder 46 ítems en escala Likert. En los resultados, la satisfacción laboral y el agotamiento emocional tuvo un nivel medio con un 66.7%, con la despersonalización tuvo un nivel bajo con un 22.2% y con la realización personal un nivel alto con un 4.5%; asimismo, el *SB* y la satisfacción laboral tuvieron una relación de nivel medio con un 88.2%. Se concluye, que existe correlación directa entre la satisfacción laboral y el *SB* con un Rho de Pearson de 0.12.

En Lima, Figueroa et al. (2022), realizaron un análisis con 10 investigaciones sacadas de Springer Link Psychology, se tuvo como resultado una evidente conexión relevante entre

el síndrome de burnout, la comodidad laboral y el interés por cambio de empleo. El 95% es dada por la frustración, el 50% al clima laboral y 48% al manejo corporativo. De tal manera también se obtiene que un 27.66% representa al cansancio emocional y 6% a la individualización. Se concluyó hay una conexión contraria entre el bienestar laboral y el síndrome, lo que se demuestra que mientras sube el síndrome disminuye el bienestar laboral.

En Huaraz, Flores y Retuerto (2022) realizaron su tesis en donde se ejecutó un cuestionario de 30 ítems de escala Likert a 35 enfermeros. En los resultados se tuvo que, el *SB* en los enfermeros es de nivel bajo con un 23%, un nivel medio con un 54% y un nivel alto con un 23%; asimismo, la satisfacción laboral de los enfermeros es insatisfecho con un 6%, poco satisfecho con un 20% y satisfecho con un 74%. Asimismo, se evidenció una correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\rho = -0.86$; $p < 0.05$) de manera inversa alta. Esto derivó en la conclusión que, la presencia de un elevado burnout recae en una menor satisfacción laboral.

En Lima, Alvarado y Viamonte (2022) realizaron una tesis en donde se ejecutó un cuestionario de 27 preguntas de escala Likert a 94 personas. Se tiene como resultados que la variable del *SB* y el agotamiento emocional tuvo un nivel medio con un 70.2%, con la realización personal un nivel bajo con un 84% y con la despersonalización un nivel alto con 76.6%; asimismo en la satisfacción laboral, el 5.3% indicó que se sentía parcialmente insatisfecho, el 61.7% parcialmente satisfecho y el 3.2% altamente satisfecho. Se concluye, existe una correlación inversa entre *SB* y la satisfacción laboral con un valor negativo de -0.641 entre las variables.

También, en Lima, Mendoza et al. (2021) estudiaron mediante un cuestionario de 17 preguntas en escala Likert a 244 trabajadores. Se tiene como resultados que, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral no se correlacionaron entre

mismo modo, el síndrome de burnout tampoco presentó una correlación con los factores extrínsecos ($\rho=-0.09$; $p>0.05$) ni los factores intrínsecos ($\rho=-0.12$; $p>0.05$). Fue así que, la presencia de un elevado burnout recae en una menor satisfacción laboral.

Igualmente, en Lima, Salcedo (2021) realizó un estudio en donde se ejecutó un cuestionario de 27 preguntas a 67 colaboradores. En resultados, entre la variable satisfacción laboral y el agotamiento emocional existió una relación, r de -0.352 , con la despersonalización una relación de -0.145 y con la realización personal una relación de -0.293 ; asimismo, entre la variable síndrome de *burnout* y el agotamiento emocional existe una correlación de -0.635 , con la despersonalización una correlación de -0.287 y con la realización personal una correlación de -0.317 . Se concluye que, entre la satisfacción laboral y el SB existió una relación negativa media de r de -0.286 .

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Definición

Campos et al. (2020) definieron el SB como la escalada del estrés laboral, presentado por un prolongado cansancio mental y físico que cambia de manera gradual el sentido y la personalidad de sí mismo del colaborador. Además, Saborío e Hidalgo (2015), mencionaron que el síndrome de *burnout* es el que tiene un efecto tanto en el individuo como en la empresa en la que trabaja. Asimismo, el declive físico y emocional de quienes experimentan *burnout* se refleja en su entorno de trabajo, la familia y amistades, por lo que es relevante tomarlo en consideración en la evaluación del rendimiento laboral (Pico y Zamora, 2023).

alteran la psicofisiología de una persona y generan un impacto negativo en las instituciones laborales, siendo conceptualizado como una condición derivada del estrés continuo en el entorno laboral. En este sentido, el síndrome de burnout se manifiesta como una percepción de agotamiento, separación mental, pensamientos desfavorables y sentimientos de frustración e ineficiencia, desarrollándose de manera gradual como un proceso exclusivamente vinculado al ámbito laboral que conduce a un cambio psicológico (Castillo, 2001).

El *SB* es un tipo de cansancio generado por las labores cotidianas de los trabajadores en la materia, los cuales se encargan de relacionarse con las personas, como profesores, médicos, policías, enfermeras, psicólogos, etc. Asimismo, Virgilio y Chahín (2021) indicaron que el término *burnout*, es utilizada para explicar el proceso de cansancio o pérdida de la energía, despersonalización, satisfacción personal y el síndrome psicológico de agotamiento emocional que se manifiesta al trabajar con otras personas.

Fases del síndrome de burnout

Para conocer cómo se presenta este síndrome, Dorantes et al. (2018) expresaron que se desarrollan por fases que van desarrollándose:

1. *Iniciación o surgimiento del síndrome*: se origina por conductas agresivas, actitudes conflictivas y menosprecio entre amigos.
2. *Institucionalización del síndrome*: desarrollo de sufrimiento, amenazas, motivación y emociones indiferentes.
3. *Personalización del síndrome*: Reconocer o estresarse por la escuela o el trabajo, encontrar frustración, sentirse como un fracaso en la vida laboral, mala comunicación

4. *Búsqueda de alternativas de solución frente al síndrome*: Analizar las condiciones físicas, psicológicas, individuales, grupales, institucionales y encontrar alternativas y recursos necesarios para cambiar las condiciones de trabajo.
5. *Evaluación y mejoramiento del entorno*: implementación de especialidad, vida personal, socialización e implementación de la estrategia del síndrome de quema, grupos y estrategias individuales.

Consecuencias de burnout en la práctica clínica

El síndrome de burnout genera serias repercusiones tanto en el ámbito profesional como personal de los trabajadores del sector salud, quienes, al estar expuestos de forma constante a escenarios de alta tensión, exigencias asistenciales, prolongadas jornadas laborales, intensas demandas emocionales y contacto permanente con el dolor ajeno, son propensos a experimentar un profundo desgaste físico, mental y emocional (Vera, 2022); de ahí que, este deterioro se refleja en una menor productividad, una atención deficiente, el incremento de errores en la práctica clínica, actitudes de deshumanización hacia los pacientes y una sensación de escasa realización profesional, lo cual impacta negativamente tanto en su bienestar como en la calidad del servicio que brindan (Dias et al., 2022). En el plano personal, el burnout puede originar alteraciones del sueño, conflictos familiares, consumo de sustancias, síntomas de ansiedad, conductas depresivas e incluso pensamientos suicidas. Desde la perspectiva institucional, este desgaste conlleva mayores tasas de ausentismo, elevada rotación de personal, dificultades en las relaciones interpersonales y una disminución de la eficacia organizacional, comprometiendo así la sostenibilidad del sistema sanitario (Sanchez y Caicedo, 2022).

Perspectiva teórica

La teoría de conservación de recursos (COR)

Hobfoll (1998) asume que el desarrollo interno en la evaluación de eventos que causan estrés y lo ubica en contextos sociales y culturales, y afirma que los síntomas de depresión pueden manifestarse en una etapa posterior al burnout. El deseo de las personas de salvaguardar, conservar y adquirir más recursos es un principio fundamental de la teoría.

Modelo de Gil-Monte y Peiró

Se desarrolla como consecuencia de reevaluar cómo manejar una situación potencialmente peligrosa y es un efecto al estrés laboral manifestado (ambigüedad de roles y conflicto). Esta respuesta implica que existe un factor mediador entre el estrés manifestado y su impacto, satisfacción baja y mala salud (Gil y Peiro, 1997).

Modelo de burnout de Maslach

Maslach y Jackson (1981) desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar estas tres dimensiones, convirtiéndose en la herramienta más utilizada para medir el burnout en diversas profesiones. Posteriormente, Maslach (1982) ampliaron el modelo considerando que el burnout no solo es un problema individual, sino que está influenciado por el contexto organizacional, incluyendo factores como la carga laboral excesiva, la falta de control, el reconocimiento insuficiente y los conflictos de valores en la organización.

El modelo teórico de Maslach ha sido clave para la comprensión del burnout y su impacto en la salud mental y el desempeño laboral.

Dimensiones

En el presente estudio, se analizará la variable satisfacción laboral mediante el Inventario de burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) validado en Perú por Vásquez (2020), que presenta las siguientes dimensiones:

1. Agotamiento emocional: es la percepción de no poder ofrecer más a los demás. Este componente fundamental del burnout puede manifestarse tanto física como

psicológicamente, incluyendo síntomas como pérdida progresiva de energía, desgaste y sensaciones de sobreesfuerzo físico.

2. Despersonalización: se caracteriza por respuestas distantes y cínicas hacia los demás, incluyendo a colegas y pacientes, lo que puede llevar a una pérdida de preocupación por quienes reciben el servicio.
3. Baja realización personal: conlleva la autoevaluación pésima del propio trabajo, manifestada en sentimientos de fracaso, baja autoestima y una disminución en la sensación de competencia y éxito en el ámbito laboral. Las personas pueden sentirse desilusionadas con su vida y logros profesionales, lo que contribuye a una percepción de ineficacia en su desempeño.

2.2.2 Satisfacción laboral

Definición

Davila et al. (2020) mencionaron que se refiere al nivel de felicidad de una persona con respecto a todos los factores relacionados directa o indirectamente con su empleo. Se basa en qué tan satisfecho se encuentra un individuo sobre su lugar de trabajo, la actividad que realiza, sus funciones y sus compromisos. Asimismo, Vargas y Flores (2019) refirieron que la satisfacción laboral puede ser el estado emocional, sentimientos o reacciones afectivas que reflejan una actitud generalizada hacia el trabajo o hacia la situación laboral puede entenderse como el concepto de satisfacción laboral. Además, Pedraza (2020) indicó que la satisfacción laboral tiende a reflejar el grado en que los empleados están contentos con su trabajo tiende a ser un reflejo de su salud en general.

Por otra parte, Simbron y Sanabria (2019) refieren que la satisfacción laboral conlleva la gama de sentimientos que los colaboradores tienen sobre los puestos que desempeñan, así como el contexto general y las características generales de la empresa, todo lo cual contribuye

a su compromiso y bienestar en relación con su desempeño laboral y productividad. Asimismo, la satisfacción laboral es el resultado de evaluar las necesidades personales, profesionales, sociales y económicas del empleado y, el grado en que se logran y reconocen en el entorno laboral (Cardoza et al., 2019). Asimismo, Cernas et al. (2018), señalaron que la satisfacción laboral es un sentimiento de forma positiva para el trabajo, que es el resultado de evaluar sus características, también es importante, ya que contribuye al rendimiento en las empresas.

Signos de una adecuada satisfacción laboral

Para determinar si los empleados presentan niveles adecuados de satisfacción laboral, resulta fundamental considerar diversos indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, entre ellos, la actitud favorable frente a sus responsabilidades, el nivel de compromiso con la entidad, el equilibrio emocional dentro del entorno de trabajo, una comunicación efectiva con colegas y superiores, así como la baja incidencia de renunciaciones voluntarias o ausencias injustificadas (Huamán et al., 2023); de esta manera, dicha satisfacción también puede ser medida a través de herramientas psicométricas validadas, como encuestas de clima laboral, entrevistas de evaluación, escalas específicas sobre satisfacción en el trabajo o valoraciones del desempeño que consideren factores como la remuneración, las condiciones del entorno físico y organizacional (Arancibia, 2023); por lo que, cuando el personal expresa motivación, entusiasmo, niveles bajos de estrés, vínculos laborales saludables y orgullo por su función, puede concluirse que existe un buen nivel de satisfacción laboral (Pinto y Camacho, 2024).

Perspectiva teórica

Teoría de Herzberg

La "Teoría de los dos factores" de Frederick Herzberg (1968) es la teoría original de la satisfacción laboral. Ha despertado mucho interés y, como resultado, numerosos autores

han intentado confirmar y cuestionar su veracidad. Se afirma que la relación y las actitudes de una persona hacia su trabajo determinan si es feliz o infeliz en el trabajo (Atalaya, 1999).

Por su parte, Rodas y Pérez (2021) indicaron que la teoría de Maslow, habla sobre la satisfacción con el trabajo, llamada como la jerarquía de los requerimientos humanos; al satisfacer las necesidades principales, hay un aumento en las necesidades y deseos complejos.

Teoría de la equidad

Esta se compone de una serie de ideas relacionadas con cómo se percibe la equidad, es una de las teorías más importantes sobre lo que motiva a las personas a trabajar de manera productiva y ha demostrado ser más útil para los gerentes. Esta teoría sostiene que la lucha por lo que se considera justo sirve como fuerza motriz principal. Hace un esfuerzo por explicar cómo las personas se relacionan entre sí y cómo la desigualdad percibida puede afectar esas relaciones (Atalaya, 1999).

Agentes perturbadores en la satisfacción laboral

Algunas causas importantes son: bajo salario, malas relaciones con colegas o jefes, promociones inadecuadas, individuos inseguros, ambiente de trabajo tenso, pésimas condiciones de trabajo. Una consecuencia de la desmotivación puede interferir con la productividad y el rendimiento de la organización (Salazar, 2019).

Características de satisfacción laboral

Es relevante tener presente que existen características que desarrollan la satisfacción laboral que ayudan a identificar diversas variables; funcionales o individuales, como: remuneración, tareas, interacciones personales, medio ambiente, seguridad laboral y salud, entre otras, entre otras. Con referencia a la lista de variables anteriores, se pueden agrupar tres modelos relacionados con el concepto de satisfacción, como: modelos centrados en el tema, en el contexto y determinados por las interacciones de los dos actores (Álvarez et al.,

2019).

Factores de la satisfacción laboral

Gutiérrez et al. (2022) indicaron los factores asociados a la satisfacción laboral:

1. *Autonomía laboral, colaboradores y pagos:* Estos elementos influyen significativamente en la satisfacción laboral. La autonomía en el entorno laboral implica el nivel de independencia y capacidad de decisión que tiene un trabajador sobre la forma en que organiza y ejecuta sus actividades, lo cual puede influir positivamente en su motivación y sentido de compromiso con la organización. Las relaciones con los colaboradores, es decir, la calidad de las interacciones con compañeros y superiores, afectan el ambiente de trabajo y la percepción de apoyo social. Por último, la remuneración o pagos, que incluyen el salario y otros beneficios económicos, son factores extrínsecos que impactan en la satisfacción al cubrir las necesidades financieras del empleado.
2. *Estado positivo y agradable:* se refiere a la valoración individual de la experiencia laboral, es decir, cómo el empleado percibe y siente su entorno de trabajo. Un estado positivo y agradable en el trabajo está asociado con emociones como la felicidad, el entusiasmo y la satisfacción general, lo que puede mejorar el rendimiento y reducir el ausentismo.
3. *Recompensas intrínsecas y extrínsecas:* las recompensas intrínsecas son aquellas que provienen del propio trabajo, como la realización personal, el sentido de logro y el desarrollo de habilidades. Por otro lado, las recompensas extrínsecas son beneficios tangibles proporcionados por la organización, como salarios, bonos y reconocimientos. Ambos tipos de recompensas influyen en la motivación y satisfacción del empleado.

4. *Bienestar laboral*: un alto nivel de bienestar laboral implica que los trabajadores se sienten seguros y aceptados.
5. *Rotación laboral y salud mental*: se refiere al índice de empleados que dejan la organización en un período determinado. Una alta rotación puede ser indicativa de problemas en la satisfacción laboral y afectar negativamente la salud mental de los empleados, generando estrés y ansiedad.

Dimensiones

Se analizará la variable satisfacción laboral mediante la Escala de satisfacción laboral de Warr et al. (1979) validado en Perú por Paz y Pereda (2020), que presenta las siguientes dimensiones:

- Factores intrínsecos: corresponden a aquellos aspectos inherentes a la propia tarea o función que desempeña un trabajador, y que inciden directamente en su percepción de satisfacción dentro del puesto laboral.
- Factores extrínsecos: aluden a los elementos que rodean el ambiente de trabajo, como las condiciones organizacionales, el clima laboral o las compensaciones materiales, los cuales también pueden impactar en el bienestar y la motivación del empleado.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.
2. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se utilizó el método hipotético-deductivo; de acuerdo con Castro et al. (2020), este es un enfoque lógico caracterizado por una progresión de lo general a lo específico, mediante el cual se plantea una hipótesis que luego se buscaran ser comprobados.

3.2 Enfoque investigativo

Fue cuantitativo al realizar un análisis de datos de ambas variables estudiadas. De acuerdo con Pino (2019), el enfoque cuantitativo está dirigido a emplear métodos de recolección de datos numéricos y herramientas de procesamiento de datos enfocados en la estadística.

3.3 Tipo de investigación

Fue básica; según Valderrama y Jaimes (2019), este tipo de investigación se enfoca en describir el estado natural de una variable en un momento específico, mas no aplica alguna intervención.

3.4 Diseño de la investigación

Fue no experimental, según Pino (2019) se caracteriza por la ausencia de manipulación intencional de variables independientes o aleatorización de participantes o tratamientos.

Además, fue de corte transversal, el cual, según Hernández y Mendoza (2019), se

define como una forma de investigar basada en la aplicación de las encuestas durante un solo periodo de tiempo definido.

Asimismo, este estudio fue correlacional, porque se busca conocer el grado de asociación existente entre dos variables (Castro et al., 2020).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se definió como el conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen características comunes y que son de interés para un estudio determinado, constituyendo la fuente de la cual se extrae las muestras para el análisis (Hernández y Mendoza, 2019). La población estuvo formada por 348 trabajadores varones y mujeres de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana.

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio que se seleccionó con el propósito de analizar sus características y obtener conclusiones generalizables (Hernández y Mendoza, 2019). Así la muestra fue censal, por lo que se conformó de 348 trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana.

Muestreo

No se empleó muestreo debido a que la muestra es de tipo censal. Sin embargo, se tomaron en cuenta los siguiente criterios para referencia:

Criterios de inclusión

- Trabajadores mayores de 18 años y menores de 64.
- Trabajadores de todas las sedes de un laboratorio clínico.
- Trabajadores varones y mujeres.

- Trabajadores que otorgaron su permiso para participar.

Criterios de exclusión

- Trabajadores de servicios tercerizados.
- Trabajadores que no completaron los cuestionarios.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Síndrome de burnout	Es la escalada del estrés laboral. Esto se presenta por un prolongado cansancio físico y mental que modifica gradualmente la personalidad y el sentido de sí mismo del trabajador (Arruda, 2020).	Se medirá mediante el Inventario de Burnout de Maslach (1981) y validado por Vásquez (2020), que presenta 3 dimensiones	Agotamiento Emocional	- No ejecutar adecuadamente el trabajo - Perfeccionismo en el trabajo	Ordinal	Bajo: 0 - 11 Medio: 12 - 20 Alto: 21 - 42
			Despersonalización	- Distanciamiento emocional - Indiferencia con los demás - Sentimiento de culpa		Bajo: 0 - 1 Medio: 2 - 8 Alto: 9 - 20
			Realización Personal	- Cansancio emocional - Postura negativa - Pesimismo y desinterés		Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 13 Alto: 14 - 44
Satisfacción laboral	Es el grado de complacencia que siente el trabajador al laborar a satisfacción laboral y se refiere al grado de felicidad o bienestar que experimenta un empleado en su trabajo (Warr <i>et al.</i> , 1979)	Se medirá mediante la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979) validado en Perú por Paz y Pereda (2020)	Factores intrínsecos	- Progreso - Individual - Impulso - Conexiones humanas	Ordinal	Baja: 8 - 24 Media: 25 - 39 Alta: 40 - 56
			Factores extrínsecos	- Remuneración - Entorno de trabajo - Diseño ergonómico		Baja: 7 - 18 Media: 19 - 30 Alta: 31 - 42

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleó la encuesta, Silvestre y Huamán (2019) mencionaron que es un método de estudio social usados para investigar y recolectar datos por medio de la formulación directa e indirecta de interrogantes a las personas que forman la muestra.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: Síndrome de burnout

Título original: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autor: Maslach y Jackson (1981)

Adaptado por: Juan Vásquez Muñoz (2020)

Aplicación: 20 min. aproximadamente

Objetivo: Identificar el nivel de síndrome de burnout

Descripción compuesto por 22 ítems, agrupados en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para ello, emplea una escala de 7 puntos que va de nunca (0) a todos los días (6).

Baremos A continuación, se presenta el sistema de baremación

Tabla 4

Baremos del MBI

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 11	12 - 20	21 – 42
Despersonalización	0 - 1	2 - 8	9 – 20
Realización personal	0 - 5	6 - 13	14 -44
Síndrome de burnout	0 - 43	44 - 88	89 - 132

Variable 2: Satisfacción laboral

Título original: Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

Autor: Warr, Cook y Wall (1979)

Adaptado por: Erika Paz y Andrea Pereda (2020)

Aplicación: 15 min. aproximadamente

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción del trabajador

Descripción compuesto por 22 ítems, agrupados en 3 dimensiones: factores intrínsecos (1 a 8) y factores extrínsecos (9 a 15). Para ello, emplea una escala que va de muy insatisfecho (0) a muy satisfecho (6).

Baremos A continuación, se presenta el sistema de baremación

Tabla 5

Baremos del ESL

	Bajo	Medio	Alto
Factores intrínsecos	8 - 24	25 - 39	40 – 5
Factores extrínsecos	7 - 18	19 - 30	31 – 42
Satisfacción laboral	15 - 44	45 - 74	75 - 105

3.7.3 Validación

Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la investigación de Vásquez (2020), se estudió la validez de contenido mediante el juicio de 9 expertos, hallando valores adecuados para los criterios de coherencia (0.97), claridad (0.94) y relevancia (1). Asimismo, se investigó la validez de constructo, evaluando

el modelo tridimensional, mediante AFE, exponiendo los siguientes valores: $X^2/df=0.98$; $RMR=0.21$; $AGFI=0.97$; $NFI=0.96$; $RFI=0.96$; $PRATIO=0.89$ y $PNFI=0.86$, los cuales se consideraron aceptables, a los que se acompañaron cargas factoriales oscilantes entre 0.55 y 0.83. Sin embargo, dicho estudio no fue realizado en profesionales de salud; de ahí que, fue analizado por juicio de expertos (3), en el que se analizó los criterios de claridad, relevancia y pertinencia, evidenciando una aprobación absoluta demostrada mediante el coeficiente V de Aiken de 1.

Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

En la investigación de Paz y Pereda (2020), se estudió la validez de contenido mediante 5 expertos, hallando un valor V de Aiken de 0.94. Asimismo, se investigó la validez de constructo, identificando un valor KMO de 0.91 con un valor sig. de 0.00, por lo que se realizó Análisis Factorial Exploratorio, evidenciando una varianza total explicada de 48%. Luego, se analizó la validez interna al evaluar la correlación entre los 15 ítems, arrojando valores significativos mínimos de 0.24 y máximos de 0.45. Fue así como se confirma que el instrumento es válido; sin embargo, dicho estudio no fue realizado en profesionales de salud; fue analizado por juicio de expertos (3), en el que se analizó los criterios de claridad, relevancia y pertinencia, evidenciando una aprobación absoluta demostrada mediante el coeficiente V de Aiken de 1.

3.7.4 Confiabilidad

Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la investigación de Vásquez (2020), se analizó la confiabilidad mediante la consistencia interna, identificando el valor del coeficiente omega de McDonald para las dimensiones: agotamiento emocional (0.86), despersonalización (0.81) y realización

personal (0.87). Por otro lado, también se evaluó mediante el método de estabilidad, demostrando valores de correlación entre dimensiones que oscilaron de 0.74 a 0.80, con niveles de significancia inferiores a 0.05.

En esta investigación se analizó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, hallando un valor de 0.87 para la escala total e índices entre 0.72 y 0.91 para las dimensiones. Por todo ello, se considera el instrumento como confiable.

Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

En la investigación de Paz y Pereda (2020), se analizó mediante la consistencia interna, identificando el valor del coeficiente alfa total de 0.88, con valores entre 0.87 y 0.88 para los 15 ítems finales.

En esta investigación se analizó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, hallando un valor de 0.95 para la escala total y un valor de 0.91 para las dimensiones. Por todo ello, se considera el instrumento como confiable.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se solicitaron permisos al laboratorio clínico de Lima Metropolitana para poder obtener información sobre el tema, asimismo se coordinó con los trabajadores del centro clínico para realizar la encuesta; para minimizar los sesgos se brindaron las indicaciones, objetivos y procedimientos de manera clara y definida. Luego, se procesaron los datos recabados después de haber aplicado los instrumentos para ambas variables, se empleó el programa SPSS 25 con el fin de determinar cómo los individuos adquirirían el SB o lo tenían sin saberlo; también se manifestó el nivel de satisfacción laboral de cada empleado, lo que a su vez se convirtió en un complemento que permitió alcanzar los propósitos establecidos en la investigación.

En el análisis inferencial se determinó la correlación entre las variables de investigación expuestas mediante tablas. Por ello, se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov identificando una ausencia de normalidad, de ahí que se utilizó la prueba rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Fue imprescindible considerar los principios éticos con el fin de salvaguardar la dignidad de los estudiantes evaluados y preservar la imagen de la institución que autorizó el estudio. En este contexto, se cumplieron rigurosamente los lineamientos de la Declaración de Helsinki, asegurando la aplicación de los principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. Asimismo, se garantizó la no maleficencia evitando cualquier daño durante la evaluación y el tratamiento psicológico, minimizando riesgos y priorizando que los beneficios superaran cualquier posible perjuicio. El principio de justicia fue respetado al garantizar un trato equitativo y libre de discriminación, permitiendo que todos los estudiantes accedieran a los recursos necesarios para su bienestar psicológico. Igualmente, se resguardó la autonomía de los participantes al ofrecerles información clara, respetar sus decisiones y asegurar su participación voluntaria en el proceso, entregándoles un consentimiento informado por escrito que les permitió conocer cada detalle del estudio. Finalmente, esta investigación fue sometida a evaluación por el Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, organismo que comprobó la viabilidad del estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Aspectos éticos

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

La obtención de datos facilitó el procesamiento estadístico, presentándose a continuación los resultados obtenidos:

Tabla 4

Distribución del síndrome de burnout

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Agotamiento emocional	95	27.3	83	23.9	170	48.9
Despersonalización	109	31.3	126	36.2	113	32.5
Realización personal	4	1.1	3	0.9	341	98
Síndrome de burnout	57	16.4	265	76.1	26	7.5

La tabla 4 expone los resultados del síndrome de burnout, en el que se observa que respecto al agotamiento emocional se presentó un nivel alto en el 48.9%, seguido del 36.2% con un nivel medio de despersonalización y el 98% un nivel alto de realización personal. Por otro lado, el 16.4% de los trabajadores manifestó un bajo síndrome de burnout, el 76.1% demostró un burnout medio y el 7.5% un nivel alto de burnout.

Tabla 5*Distribución de la satisfacción laboral*

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Factores intrínsecos	86	24.7	159	45.7	103	29.6
Factores extrínsecos	45	12.9	136	39.1	167	48
Satisfacción laboral	59	17	193	55.5	96	27.6

La tabla 5 expone los resultados de la satisfacción laboral, en el que se observa que, respecto a los factores intrínsecos, el 45.7% de los trabajadores manifestó un nivel medio de satisfacción respecto a los factores intrínsecos y el 48% un nivel alto en relación a los factores extrínsecos. Por otro lado, el 17% se siente poco satisfecho, el 55.5% manifestó una satisfacción media y el 27.6% una alta satisfacción laboral.

4.2 Prueba de hipótesis**Tabla 6***Prueba de ajuste normal de Kolgomorov-Smirnov*

	Estadístico	p
Síndrome de burnout	.082	.000
Factores intrínsecos	.121	.000
Factores extrínsecos	.098	.000
Satisfacción laboral	.087	.000

La tabla 6 expone los resultados de la prueba de normalidad, en el que visualiza un nivel de significancia con un p valor de 0.00, siendo este un valor por debajo del umbral de

0.05. A partir de ello, la muestra se considera no paramétrica; esto implicó la necesidad de utilizar la prueba de correlación de Spearman.

Hipótesis general de la investigación:

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Tabla 7

Correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Síndrome de burnout	Rho de Spearman	-0.20
	Nivel de significancia	0.00
	n	348

La tabla 7 expone los resultados correlación, encontrando que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con la satisfacción laboral ($\rho = -0.20$; $p = 0.00$). Producto de esto, se puede indicar que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral y viceversa.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Tabla 8*Correlación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos*

		Factores intrínsecos
Síndrome de burnout	Rho de Spearman	-0.23
	Nivel de significancia	0.00
	n	348

La tabla 8 expone los resultados correlación, encontrando que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con los factores intrínsecos ($\rho=-0.23$; $p=0.00$). Producto de esto, se puede indicar que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral respecto a los factores intrínsecos que lo conforman y viceversa.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.

Tabla 9*Correlación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos*

		Factores intrínsecos
Síndrome de burnout	Rho de Spearman	-0.24
	Nivel de significancia	0.00
	n	348

La tabla 9 expone los resultados correlación, encontrando que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con los factores intrínsecos ($\rho=-0.24$; $p=0.00$). Producto de esto, se puede indicar que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral respecto a los factores intrínsecos que lo conforman y viceversa.

4.1.3 Discusión de resultados

Posterior al análisis estadístico, se puede inferir que, respecto a la hipótesis general, se identificó que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana ($\rho=-0.20$; $p=0.00$); lo cual indica que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral y viceversa.

El resultado anterior se asemeja con lo que encontraron Flores y Retuerto (2022), en su investigación llevada a cabo en colaboradores de Huaraz, dado que se encontró correlación inversa alta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0.86$; $p<0.05$); de la misma manera, Alvarado y Viamonte (2022) ejecutó un estudio en trabajadores de una empresa de Lima, demostrando una correlación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($\rho=-0.64$; $p<0.05$). En contraste, Jaramillo et al. (2022), en su investigación realizada en trabajadores de Ecuador, ya que se evidenció que dichas variables no se relacionaron de manera significativa ($\rho=-0.25$; $p=0.32$).

En este sentido, el aumento del síndrome de burnout entre el personal de un laboratorio clínico impactaría negativamente en la satisfacción laboral, debido a que el agotamiento emocional, la despersonalización y la percepción de bajo desempeño comprometen la motivación, el compromiso y la sensación de logro. En tal contexto, el

equipo no solo experimentaría una reducción en su energía y entusiasmo por las tareas asignadas, sino que también manifestaría un distanciamiento emocional significativo hacia los pacientes y sus responsabilidades, lo cual favorece un entorno laboral conflictivo, disminuye la cooperación entre colegas y genera una evaluación desfavorable del propio trabajo. Desde una perspectiva crítica, este incremento en el burnout afectaría de forma adversa no solo la satisfacción individual, sino también la calidad del servicio, la seguridad del usuario y la estabilidad organizacional.

Asimismo, en relación a la hipótesis específica 1, se identificó que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana ($\rho=-0.23$; $p=0.00$); lo cual indica que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral respecto a los factores intrínsecos que lo conforman y viceversa.

El resultado anterior se alinea con lo que encontraron Cubero et al. (2022), en su investigación llevada a cabo en colaboradores de Costa Rica, dado que se encontró correlación inversa alta entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos ($\rho=-0.38$; $p<0.05$). Por otro lado, Aquino (2022), en su investigación realizada en trabajadores de Lima, ya que se evidenció que dichas variables no se relacionaron de manera significativa ($\rho=-0.01$; $p>0.05$).

Producto de lo anterior, se puede indicar que en caso de que el síndrome de burnout se intensifique entre el personal de un laboratorio clínico, la satisfacción laboral extrínseca podría verse considerablemente afectada. Por ello, el agotamiento emocional, la despersonalización y la percepción de ineficacia contribuirían a que los incentivos externos -tales como la remuneración, los beneficios, las condiciones físicas del entorno laboral y el reconocimiento institucional- pierdan su relevancia subjetiva. Esto conduciría a una

sensación generalizada de que ningún estímulo externo es capaz de compensar el desgaste cotidiano. Desde una perspectiva crítica, este deterioro evidencia no solo deficiencias en la gestión organizacional y en la asignación adecuada de las cargas de trabajo, sino también un problema de carácter estructural que margina el bienestar del personal. A largo plazo, esta situación puede derivar en un incremento de la rotación de personal, el ausentismo laboral y una reducción en la calidad del servicio clínico, impactando negativamente tanto a los trabajadores como a los usuarios.

Finalmente, en relación a la hipótesis específica 2, se identificó que el síndrome de burnout manifiesta una correlación significativa inversa débil con los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana ($\rho=-0.24$; $p=0.00$); lo cual indica que, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, se manifestará una menor satisfacción laboral respecto a los factores intrínsecos que lo conforman y viceversa.

El resultado anterior se alinea con lo que encontraron Barral y Alban (2021), en su investigación llevada a cabo en colaboradores de Quito, dado que se encontró correlación inversa alta entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos ($\rho=-0.30$; $p<0.05$). Por otro lado, Mendoza et al. (2021), en su investigación realizada en trabajadores de Lima, ya que se evidenció que dichas variables no se relacionaron de manera significativa ($\rho=-0.12$; $p>0.05$).

De esta manera, en caso ocurra un aumento del síndrome de burnout entre el personal de un laboratorio clínico impactaría de manera significativa en la satisfacción laboral intrínseca. Desde un enfoque analítico, la sobrecarga laboral, la exigencia continua de precisión y la responsabilidad inherente al manejo de muestras intensificarían la sensación de desgaste, afectando negativamente la autonomía, el disfrute de las actividades diarias y la valoración personal del propio desempeño. Este escenario propiciaría un ciclo adverso donde

la fatiga constante reduce la implicación, compromete la calidad del trabajo realizado y aumenta la insatisfacción, repercutiendo tanto en el bienestar del equipo como en el clima organizacional y en la calidad de los servicios proporcionados por el laboratorio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero. Se comprobó que el síndrome de burnout y la satisfacción laboral se correlacionan entre sí de manera débil inversa significativa ($\rho=-0.20$; $p=0.00$). Esta idea implicó que la presencia de altos niveles de síndrome de burnout se relaciona con niveles bajos de satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana.

Segundo. Se comprobó que el síndrome de burnout y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral se correlacionan entre sí de manera débil inversa significativa ($\rho=-0.23$; $p=0.00$). Esta idea implicó que la presencia de altos niveles de síndrome de burnout se relaciona con niveles bajos de satisfacción laboral en sus factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana.

Tercero. Se comprobó que el síndrome de burnout y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral se correlacionan entre sí de manera débil inversa significativa ($\rho=-0.24$; $p=0.00$). Esta idea implicó que la presencia de altos niveles de síndrome de burnout se relaciona con niveles bajos de satisfacción laboral en sus factores extrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana.

5.2 Recomendaciones

Primero. Se sugiere a la dirección del laboratorio clínico, la implementación de

programas orientados al manejo del estrés y la aplicación de técnicas de relajación adaptadas al personal, además de asegurar pausas laborales regulares y adecuadas que contribuyan a prevenir el desgaste físico y emocional.

Segundo. Se recomienda al departamento de recursos humanos, establecer políticas de reconocimiento y motivación que valoren tanto el desempeño individual como el colectivo, así como fomentar la comunicación abierta y el apoyo mutuo dentro del equipo con el fin de fortalecer el clima organizacional.

Tercero. Es conveniente que los supervisores y jefes de área, puedan promover la formación en competencias emocionales y resiliencia, además de generar espacios de acompañamiento psicológico y asesoramiento que permitan a los trabajadores expresar y gestionar de manera adecuada sus emociones.

Cuarto. Se propone a futuros investigadores, desarrollar estudios longitudinales que evalúen los efectos de las intervenciones implementadas sobre la salud mental y el bienestar laboral de los trabajadores de laboratorios clínicos, considerando también factores psicosociales y organizacionales.

REFERENCIAS

- Alvarado, E. G., Quezada, A. C., Alvarado, J. A., Guzmán, C. y Llamas, B. (2025). Síndrome burnout en el ámbito laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención desde una perspectiva multidisciplinar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(4), 3936-3949. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/19034/27190>
- Alvarado, V. y Viamonte, B. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad peruana Unión] Repositorio digital - Universidad peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4298/Vania_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Álvarez, L., López, L. y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Pódium*, 1(35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Apaza, S. E. y Taípe, A. L. (2025). *Síndrome de Burnout y motivación laboral en trabajadores de una empresa minera en Condesuyos, Arequipa – 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio digital - Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0cf05687-f207-408a-9e11-015a293b7dc2/content>
- Aquino, A. F. (2022). *Síndrome de Burnout y factores asociados en el personal asistencial del laboratorio clínico Synlab - sede central en el contexto de la pandemia por Covid-19, Lima, 2022* [Tesis de licenciatura en tecnología médica, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital - Universidad Norbert Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a066d36b-9e14-414c-940d-c776ce4a0a34/content>

- Arancibia, K. (2023). *Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022* [Tesis de licenciada en enfermería, Universidad Continental]. Repositorio digital - Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13007/8/IV_FCS_504_TE_Arancibia_Huali_2023.pdf
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-56. https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Báez, M. I. (2025). Satisfacción laboral y apoyo social percibido por el personal de Enfermería del Hospital Regional de Pilar, Paraguay. *Revista Información Científica – Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo*, 104, e5098. <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/5098/6870>
- Barral, S. y Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Revista UDA AKADEM*, 1(8), 268–293. <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/444/644>
- Bravo, K. Y., Ramírez, J. C., Arana, R. D. y Baca, C. U. (2025). Análisis documental sobre los efectos de la sobrecarga laboral en la salud mental en médicos. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 2(1), 230-254. <https://doi.org/10.69821/REMUUVAC.v2i1.95>
- Caicedo, J., Troya, C. y Aguilar, R. (2023). Estimación del síndrome de burnout en personal de laboratorios clínicos ecuatorianos durante la pandemia COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1(42), 1-16.

<https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/download/2932/1275>

- Campos, A. A., Marques, H. y Estramiana, J. L. A. (2020) Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: Una revisión sistemática. *Revista Asociación Especial de Trabajo*, 29(4), 357-373. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n4/1132-6255-medtra-29-04-357.pdf>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J. y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 1-16. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/521758809021.pdf>
- Castero, G. M. y Rodríguez, M. L. (2025). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada: análisis de su relación. *Revista Científica Internacional – Universidad Tecnológica Intercontinental*, 12(2), 2559-2577. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1036>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-41. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Cernas, D., Mercado, P. y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista Contaduría y Administración* 63(2), 1-23. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Cubero, O., Taubet, W., Rodriguez, C. y Solano, A. (2022). Análisis del riesgo de Burnout y la satisfacción laboral en un departamento de Hemato-Oncología Pediátrica

- costarricense. *Revista Pensamiento Actual*, 22(39), 113-129.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8714669>
- Davila, R. C., Agüero, E. C., Ruiz, J. L., y Guanilo, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Dias, S. K., García, S. M. y Yáñez, A. C. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia covid 19. *Horizonte Enfermería*, 33(2), 123-131. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>
- Dorantes, J., Hernández, J. y Tobón, S. (2018). Estado del arte del "Síndrome de Burnout" en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Revista Electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 10(19), 57-77.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6571558>
- Ershad, S. R., Javanmard, R. y Mongolian, S. P. (2020). Estudio del síndrome de agotamiento, satisfacción laboral y factores relacionados entre los trabajadores de la salud en zonas rurales del sureste de Irán. *Revista Objetivos Salud Publica*, 7(1), 158-168. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32258197/>
- Escobar, K., VillotaLuna, D. y Chávez, J. L. (2025). Satisfacción laboral y su impacto en la calidad de la atención en salud. *Revista Criterios*, 32(2), 90-107.
<https://doi.org/10.31948/rc.v32i2.4362>
- Figuroa, E., Silva, C. y Terrones, J. (2022). *Relación ente el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en profesión ales del rubro salud* [Tesis de titulación en psicología, Universidad de Lima]. Repositorio digital - Universidad de Lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15787/Figuroa_Silva_Terrones_Relaci%c3%b3n-s%c3%adndrome-burnout-satisfacci%c3%b3n-

[profesionales-rubro salud.pdf?sequence=4&isAllowed=y](#)

Flores, L. y Retuerto, N. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral de los enfermeros del centro de salud de Nicrupampa durante la pandemia del Covid -19 Huaraz – 2021*. [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio digital - Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5676/T033_71445610_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gálvez, R. A., Fernandez, D., Kirschbaum, J.P., Cutimbo, J., Dávila, G., Ugas, C.F. y Racchumí, A. E. (2023). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de un hospital de tercer nivel de salud especializado en pediatría. *Investig Innov Clin Quir Pediatr.*, 1(2), 11-19. <https://doi.org/10.59594/iicqp.2023.v1n2.58>

Gil, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis
https://www.researchgate.net/publication/263276186_Desgaste_psiquico_en_el_trabajo_bajo_el_sindrome_de_quemarse

Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E. y Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. *Revista Científica Visión de Futuro*, 26(2), 1-16. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357969624001/html/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Editorial McGraw Hill.

Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13–22. [https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%](https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20)

20usted%20a%20sus%20empleados.pdf

Hobfoll, S. (1998). Stress, culture, and community: the psychology and philosophy of stress.

Plenum

Press.

https://books.google.com.pe/books?id=dysdbPLW4T4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Huamán, A. y Zegarra, S. E. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del*

profesional de salud que labora en el Hospital Geriátrico PNP "San José" – Lima,

2022 [Tesis de licenciada en enfermería, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio

digital - Universidad Norbert Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4cf4c516-e6e9-4e84-bcc8-75a94ca9c9d4/content>

Jaramillo, K., Freire, V., Larrea, D. y Taruchain, L. (2022). Síndrome de burnout y

satisfacción laboral en instituciones de educación superior del Ecuador. *Revista*

Pucesa, 4(1), 46-55.

<http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=102&path%5B%5D=110>

Leon, H. Y. y Robles, C. H. (2021). *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción*

laboral de los técnicos del área de toma de muestra de un laboratorio clínico, Lima

2019 [Tesis de licenciatura en gestión de recursos humanos, Universidad San Martín

de Porres]. Repositorio digital - Universidad San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9816/leon_chy-robles_vch.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liu, X., Chen, J., Wang, D., Li, X., Wang, E., Jin, Y., Ma, Y., Yu, C., Luo, C., Zhang, L.,

Liu, Ch., Zhou, Y., Yang, L., Song, L., Bai, T. y Hou, X. (2020). COVID-19 Outbreak

- Can Change the Job Burnout in Health Care Professionals. *Frontiers in psychiatry*, 11, 563781. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7753007/pdf/fpsyt-11-563781.pdf>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 1(70), 110-120. <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice Hall Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual.
- Medicina y Salud Pública. (2022, 7 de enero). OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Medrano, A. L. (2025). Satisfacción laboral del personal de salud de la emergencia general del Hospital de Chiquimula. *Revista Diversidad Científica*, 5(2), 179-189. <https://revistadiversidad.com/index.php/revista/article/view/174/270>
- Mendoza, E., Guerrero, M., Carhuacho, I., Nolzco, F., y Silva, D. (2021). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Revista Apuntes Universitarios*, 12(1), 122–134. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919>
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2021, 30 de diciembre). Gobierno amplía vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre de 2022. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/573279-gobierno-amplia-vigencia-del-trabajo-remoto-hasta-el-31-de-diciembre-de-2022>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, 21 de febrero). Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios.

<https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>

Paz, E. T. y Pereda, A. C. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51078/Paz_PET-Pereda_RAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar*, 30(76), 9-24. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-9.pdf>

Pico, M. G. y Zamora, A. L. (2023). Síndrome de burnout y su relación con el entorno familiar del personal de salud. Centro de salud Santa Ana-24h, Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(4), 558-567. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1968>

Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. (2^{da} ed.). Editorial San Marcos.

Pinto, M. E. y Camacho, L. M. (2024). *Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de patología clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima* [Tesis de doctorado en psicología, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio digital - Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16326/Satisfaccion_PintoEspiritu_Melissa.pdf?sequence=3

Quevedo, A. L. (2022). *Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Túpac Amaru Inca, Pisco, 2020* [Tesis de

- licenciatura en psicología, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital - Universidad Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/07c73644-455e-4efa-ada3-4761ac9a1293/content>
- Quinto, Y. M. y Zarzosa, B. C. (2024). *Síndrome de burnout en médicos y enfermeros de hospitales del Perú: una revisión de alcance (Scoping Review)* [Tesis de título profesional en medicina cirujana, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio digital - Universidad Peruana Cayetano Heredia.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15275/Sindrome_QuintoMamani_Yousel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodas, W. y Pérez, M. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *Innova Research Journal*, 6(2), 90-104.
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684>
- Saborío, L. e Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista seleccionar palmira*, 6(1), 47-67.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salcedo, R. (2021). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima*. [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Ricardo Palma] Repositorio digital - Universidad Ricardo Palma.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4464/PSICT030_72730478_T%20%20%20SALCEDO%20ALTAMIRANO%20ROCIO%20CRISTINA

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Salgado, A. y Lería, J. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Revista Univ. Salud.*, 22(1), 06-16.

<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n1/2389-7066-reus-22-01-6.pdf>

Sanchez, A. T. y Caicedo, P. J. (2022). *Síndrome de burnout en trabajadores del área de la salud* [Tesis de doctorado en psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

Repositorio digital - Corporación Universitaria Minuto de Dios.

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/5c8a721e-e4a3-4d46-a399-83859fc84bf3/content>

Sánchez, B. (2022). *Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral de los profesionales de laboratorios Bioproject S.A.C. en el contexto de Covid – 19, Puno*

2022. [Tesis de titulación en psicología, Universidad Privada San Carlos].

[https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./365/Beatriz SAN CHEZ HUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./365/Beatriz_SAN_CHEZ_HUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Seoane, V. (2025). *Relación entre el burnout y satisfacción laboral en trabajadores* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio digital - Universidad de Lima.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/22776/T018_73326581_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silvestre, I. y Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. (1ª ed.). Editorial San Marcos.

Simbron, S. y Sanabria, F. (2019). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia*

y Tecnología, 5(1), 59- 83.

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>

- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva, correlacional y cuasi experimental*. Editorial San Marcos
- Vargas, S. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista Investigación Bibliotecológica*, 33(79), 149 -176.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>
- Vásquez, J. K. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis de doctorado en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, O. (2022). El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del covid-19. *Revista Médica La Paz*, 28(2), 66-72.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v28n2/1726-8958-rmcmlp-28-02-66.pdf>
- Virgilio, H. y Chahín, N. (2021). Análisis documental del síndrome de agotamiento (burnout) en estudiantes universitarios mediante la cartografía conceptual. *Revista Sul Americana de Psicología*, 9(2), 127-152.
https://www.researchgate.net/profile/VictorVirgilioMendez/publication/357910103_Analisis_documental_del_sindrome_de_agotamiento_burnout_en_estudiantes_universitarios_mediante_la_cartografia_conceptual/links/5f8b1b1c299bf14b014b1b1c/Analisis_documental_del_sindrome_de_agotamiento_burnout_en_estudiantes_universitarios_mediante_la_cartografia_conceptual.pdf
- Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129 – 148. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Zelada, D. y Aliaga, R. (2022). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas Hospital Regional Docente de Cajamarca. *Revista Norte Médico*, 1(3), 11-15. <http://190.116.36.87/index.php/nortemedico/article/view/115>

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025?	Objetivo General: Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025.	Hipótesis general: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.		Tipo: Básica, correlacional Método: hipotético-deductivo
Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025? 2. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025?	Objetivos específicos: 1. Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025. 2. Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.	Hipótesis específicas: 1. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores intrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025. 2. Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores extrínsecos en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, 2025.	Síndrome de burnout 1. Agotamiento Emocional 2. Despersonalización 3. Realización Personal Satisfacción laboral 1. Factores intrínsecos 2. Factores extrínsecos	Diseño: no experimental transversal Población: 348 trabajadores Muestra: 348 trabajadores Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory (MBI) Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

Anexo 2. Instrumentos de medición

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

- 0. Nunca
- 1. Alguna vez al año o menos
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Algunas veces al mes
- 4. Una vez por semana
- 5. Algunas veces por semana
- 6. Todos los días

Nº	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Me tensa trabajar todo el día							
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia							
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros							

8	Me siento agotado por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo							
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas							

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

En este cuestionario encontrarás 15 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones en función a cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de la manera más sincera, las opciones que encontraras son:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Nº	ÍTEM	MI	I	MOI	NSNI	MOS	S	MS
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu sueldo							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de crecer profesionalmente							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que hacer							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 3: Validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Erfurt Manuel Castillo Vera

DNI: 08741726

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

8 de marzo de 2025



Firma del experto informante

Erfurt M. Castillo Vera
DNI 08741726

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Alarcon Soriano

DNI: 07200190

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

8 de marzo de 2025



Mg. Fernando Alarcon Soriano

DNI 07200190

C.Ps.P. N° 2507

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (☒)

Aplicable después de corregir (☐)

No aplicable (☐)

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lorenzo Rolandi Cavallero

DNI: 06624098

Especialidad del validador: Organizacional

10 de marzo de 2025



Mg. Lorenzo Rolandi Cavallero

DNI: 06624098

C.Ps.P N° 2518

Matriz V de Aiken

Ítem	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V.AIKEN	V.AIKEN GENERAL
	Juicio				V.AIKEN	Juicio				V.AIKEN	Juicio				V.AIKEN		
	J1	J2	J3	S			J1	J2	J3		S		J1	J2		J3	S
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
21	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
22	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
																	V.AIKEN GENERAL
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla A1

Confiabilidad del Inventario de burnout de Maslach

	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	9	0.91
Despersonalización	5	0.81
Realización personal	8	0.72
Burnout	22	0.87

Tabla A1

Confiabilidad de la Escala de satisfacción laboral individual

	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Factores intrínsecos	8	0.91
Factores extrínsecos	7	0.91
Satisfacción laboral	15	0.95

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 27 de mayo de 2025

Investigador(a)
Enma Rita Vega Adriano
Exp. N°: 0199-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima - 2025” con **fecha 14/05/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Enma Rita Vega Adriano

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Enma Vega Adriano

Título: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025.

Propósito del estudio

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025, desarrollado por Enma Vega Adriano de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores.

Procedimientos

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

- Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

La encuesta puede demorar unos 40 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos El participante podría sentirse intimidado por la investigación, podría verse vulnerado sus datos, y podría verse reflejado un impacto psicológico producto de la encuesta.

Beneficios El participante luego de ser parte del estudio, recibirá charlas respecto su satisfacción laboral y programas de intervención relacionados con la disminución del síndrome de burnout.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio. Se garantizará al 100% la confidencialidad de los datos.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Enma Vega Adriano al número 936 767 350 o al comité que validó el presente estudio, Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué 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:
Nombres
DNI:

Investigador:
Nombre: Enma Vega
DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



UNITED LABORATORIES PERU S.A.C.
Av. Comandante Espinar N° 450 – Miraflores – Lima- Perú
RUC N° 20554862986 Teléfono 222-0550

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Yo, Valdez Gonzales, Marco Antonio, identificado con **D.N.I. N° 10721600**, en mi calidad de **Representante Legal** de la empresa **UNITED LABORATORIES PERU S.A.C.**, con **R.U.C. N.º 20554862986**, ubicada en Av. Comandante Espinar N°450 – Miraflores – Lima – Perú.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta. Bachiller **Vega Adriano Enma Rita**, identificada con D.N.I. ° **47903798**, de la Facultad de Ciencias de la salud, Escuela de Psicología, de la Universidad Norbert Wiener, para que ejecute su investigación titulada **“Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitano, Lima-2025**, utilizando información de nuestra empresa, bajo las siguientes condiciones:

1. La información será usada únicamente con fines académicos y bajo estrictas medidas de seguridad.
2. El estudiante se compromete a no compartir, ceder o difundir los datos sin autorización expresa y previa de la empresa.
3. No se incluirá el nombre de la empresa en el cuerpo del estudio ni en los anexos.
4. La muestra de encuestas será parcial, limitada a un porcentaje específico del personal.
5. El estudiante gestionará el mecanismo de aplicación de encuestas; estas no serán realizadas por la empresa ni a través de sus canales oficiales.
6. El estudiante deberá incluir una sección de consentimiento informado, en cumplimiento estricto de la Ley N.º 29733 y su Reglamento, garantizando principios de consentimiento, finalidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad
7. Los resultados serán compartidos con el área de Recursos Humanos al concluir el estudio.

Lima, 21 de Agosto de 2025.

Firmado por:


2628A34FC1104BB

Valdez Gonzales, Marco Antonio
Representante Legal
United Laboratories Peru S.A.C.
D.N.I.: 10721600

Anexo 8: Informe de Turnitin del Asesor

Vega Adriano

Tesis de Vega Adriano Rev2.docx

Descargar

Detalles

Similitud 19%

Marcas de alerta

Escritura con IA 4%

19% Similitud general

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet

repositorio.uwienner.edu.pe

bloques de texto 50

palabras coincidentes 911

2 Trabajos enviados

Universidad Wiener on 2026-01-29

bloque de texto 1

palabras coincidentes 92

3 Trabajos enviados

uwienner on 2023-05-18

bloques de texto 2

palabras coincidentes 90

4 Internet

13215 palabras

Página 1 de 77

101%

Universiadt Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de un laboratorio clínico de Lima Metropolitana, Lima – 2025

Para optar el grado de Licenciada en Psicología

Presentado por:

AUTOR: Emma Vega Adriano

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5333-9057>

LIMA – PERÚ

2025

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17%

 Fuentes de Internet
- 6%

 Publicaciones
- 14%

 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-29	<1%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-18	<1%
4	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Ricardo Palma on 2023-06-05	<1%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-08-12	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-05-26	<1%
10	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2025-07-31	<1%