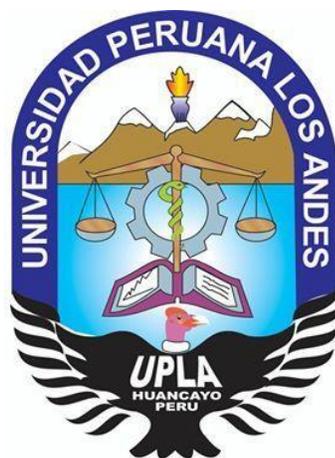


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE
SALUD PAUCARÁ - ACOBAMBA-HUANCAVELICA ,2021.

Para Optar : Título Profesional de Psicóloga
Autora : Bach. Espinoza Taype, Magdalena.
Asesores : Mg. Sapaico Vargas, Osmar Jesús
Mg. Jessenia Vásquez Artica
Línea de Investigación : Salud y Gestión de la Salud
Fecha de Inicio y Culminación : Marzo 2021 –Julio 2021.

HUANCAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar este trabajo lo dedico a Dios el todopoderoso.
Porque de él, y por él, y para él son todas las cosas
(Rom.11:36)

Así mismo a mi amado esposo Rogelio y mi querido hijo
Jazziel quienes son mi principal soporte y mi motivación para
realizar este trabajo y alcanzar mis objetivos.

La autora

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito al Dios soberano hacedor de maravillas, sólo tú eres Dios.

A Rogelio mi esposo, Jazziel mi hijo y Maida mi hermana por estar siempre pendiente de mi salud físico, emocional y espiritual.

A los docentes de la “Universidad Peruana Los Andes” por el conocimiento impartido a lo largo de mi formación profesional.

A mis asesores Mg. Jessenia Vásquez y Mg. Osmar Sapaico por sus orientaciones, seguimiento y asesoría.

A Lic. Francisco Zubilete Laura jefe de Micro red Paucará por brindarme las facilidades y a todo el personal asistencial por su participación.

A todos los Recursos Humanos quienes han sido parte de la presente investigación.

Magdalena

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, la salud mental de las personas se ha visto afectada negativamente por el surgimiento de la nueva pandemia por COVID-19; sin embargo decimos que nuestra salud mental es importante como muchos lo afirman, pero nadie toma el interés por la salud mental, emocional y físico del personal de salud. En efecto la salud mental es considerada como un estado de equilibrio o completo bienestar, en donde las personas afrontan el estrés normal de la vida desempeñando de forma productiva en su ámbito laboral y contribuyendo de forma positiva en la sociedad. Por ende, prestar atención a la salud mental de los profesionales de salud es primordial en la actualidad.

Según el Ministerio de Salud (MINSAL,2020), el COVID-19 ha sido declarado como una pandemia global por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo del año 2020, ya que esta enfermedad empezó como un brote en Wuhan (China), notificado el 31 de diciembre del año 2019, desde entonces, los profesionales de salud han estado en la primera línea de defensa, siempre en contacto directo con las personas afectadas por esta enfermedad, y así fue incrementando la carga laboral en sector salud a nivel mundial, poniéndolas en una situación tensa y angustiante, en donde los profesionales muchas veces tienen que trabajar bajo presiones, causando insatisfacción y estrés laboral, y/o generado repercusiones psicosociales en el personal de salud.

En este contexto, existen diversas situaciones que producen un estrés intenso, por eso los profesionales de salud son más vulnerable por la misma naturaleza de su trabajo, ocasionando sentimientos de tipo emocionales, conductuales, cognitivas y físicos. Pues, toda esta situación si no es tomado en cuenta conlleva a presenciar síndrome de burnout,

así mismo se verá afectada en su rendimiento profesional, luego la desmotivación e insatisfacción laboral, por estas razones se realiza esta investigación con la finalidad de determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales asistenciales, que laboran en Centro de Salud Paucará - Acobamba - Huancavelica, 2021.

Se utilizó como método general científica, de nivel relacional, diseño no experimental, transversal - correlacional, con el fin de que los resultados obtenidos nos brinde una información actualizada concerniente a la problemática que están presentando los profesionales, y que la organización tome en cuenta la salud mental de sus trabajadores, para ello se tiene que formular estrategias de intervención oportuna para disminuir los altos porcentajes del síndrome de burnout e incrementar la satisfacción en el ámbito laboral en estos profesionales, y puedan brindar servicios de calidad a la población.

A continuación paso a mencionarle la siguiente estructura del presente estudio.

En primer capítulo encontramos referente al planteamiento y formulación del problema general y específicos, luego la justificación a nivel social, teórico y metodológico, así mismo se encuentra el planteamiento y formulación del objetivo general y específicos.

En segundo capítulo encontramos todo referente al marco teórico, dentro de ello están los antecedentes internacionales y nacionales, también en esta sección se encuentran las bases teóricas y marco conceptual de las variables en estudio. Mientras que en tercer capítulo se describen las hipótesis y la definición de las variables en estudio.

El cuarto capítulo se trata todo referente a la metodología de la investigación, así como el tipo, nivel y diseño de la investigación, así también se encuentra la población y muestra, técnicas e instrumentos de la recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de

datos, así mismo está considerado los aspectos éticos de la investigación. Finalmente en el quinto capítulo encontramos los resultados, contrastación de hipótesis, y discusión, luego están las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

La Autora

CONTENIDO

| | |
|---------------------------|------|
| CARATULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| INTRODUCCIÓN..... | iv |
| CONTENIDOS..... | vii |
| CONTENIDO DE TABLAS..... | x |
| CONTENIDO DE FIGURAS..... | xi |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |

CAPÍTULO I

| | |
|--|---|
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1.Descripcion De La Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2. Delimitacion Del Problema..... | 4 |
| 1.2.1.Delimitación Espacial..... | 4 |
| 1.2.2.Delimitación Temporal..... | 5 |
| 1.2.3 Delimitación Teórico..... | 5 |
| 1.2.4. Delimitación Social..... | 6 |
| 1.3. Formulacion Del Problema..... | 6 |
| 1.3.1. Problema General..... | 6 |
| 1.3.2. Problemas Específicos..... | 6 |
| 1.4. Justificacion..... | 7 |
| 1.4.1. Social..... | 7 |
| 1.4.2. Teórico..... | 8 |
| 1.4.3. Metodológico..... | 8 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5. Objetivos..... | 9 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 9 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 9 |
| II. MARCO TEORICO..... | 10 |
| 2.1. Antecedentes del Problema..... | 10 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 15 |
| 2.2.1 Síndrome de burnout..... | 15 |
| 2.2.2. Satisfacción laboral..... | 26 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 34 |
| CAPÍTULO III | |
| III. HIPOTESIS..... | 35 |
| 3.1.1 Hipótesis General..... | 35 |
| 3.1.2 Hipótesis Específicos..... | 35 |
| 3.2. Variables(Definición conceptual y operacional)..... | 36 |
| CAPÍTULO IV | |
| IV. METODOLOGIA..... | 37 |
| 4.1. Método de Investigación..... | 37 |
| 4.2. Tipo de Investigación..... | 37 |
| 4.3. Nivel de Investigación..... | 37 |
| 4.4. Diseño de Investigación..... | 38 |
| 4.5. Población y Muestra de la Investigación..... | 38 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 40 |
| 4.7. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos..... | 49 |
| 4.8. Aspectos Éticos de la Investigación..... | 50 |
| CAPÍTULO V | |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 67 |
| CONCLUSIONES..... | 75 |
| RECOMENDACIONES..... | 77 |
| REFERENCIAS..... | 79 |

ANEXOS:

Anexo A: Matriz de consistencia.

Anexo B: Matriz de operacionalización de las variables.

Anexo C: Matriz de operacionalización del instrumento.

Anexo D: Instrumentos de investigación

Anexo E: constancia de su aplicación

Anexo F: Constancia de término

Anexo G: Confiabilidad y validez del instrumento

Anexo H: La data de procesamiento de datos

Anexo I: Declaración de confidencialidad

Anexo J Consentimiento / asentimiento informado

Anexo K: Fotos de la aplicación del instrumento

CONTINIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Consecuencias del síndrome de burnout..... | 23 |
| Tabla 2 Factores que provocan la satisfacción e insatisfacción..... | 29 |
| Tabla 3 Dimensiones de factores vinculados con la satisfacción laboral Salud..... | 31 |
| Tabla 4 Rango de evaluación adaptado al Perú basado en percentiles..... | 43 |
| Tabla 5 Resultados de la validación del cuestionario de Maslach..... | 44 |
| Tabla 6 Resultados de confiabilidad del Cuestionario de Maslach..... | 44 |
| Tabla 7 Dimensiones de satisfacción laboral..... | 46 |
| Tabla 8 Valoración de las dimensiones de satisfacción laboral..... | 47 |
| Tabla 9 Validación de la Encuesta de Satisfacción Laboral | 48 |
| Tabla 10 Confiabilidad de la Encuesta de Satisfacción Laboral..... | 49 |
| Tabla 11 Descripción de la muestra de acuerdo sociodemográfico..... | 52 |
| Tabla 12 Resultados de la variable síndrome de burnout..... | 54 |
| Tabla 13 Resultados según las dimensiones de Síndrome de burnout..... | 55 |
| Tabla 14 Resultado de realización personal del síndrome de burnout y satisfacción laboral..... | 57 |
| Tabla 15 Resultados de la variable de satisfacción laboral..... | 58 |
| Tabla 16 Resultados según las dimensiones de la satisfacción laboral..... | 59 |
| Tabla 17 Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral..... | 61 |
| Tabla 18 Relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral..... | 62 |
| Tabla 19 Relación entre despersonalización y satisfacción laboral..... | 64 |
| Tabla 20 Relación entre realización personal y satisfacción laboral..... | 65 |

CONTINIDO DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Limitaciones que abarca C.S. Paucará..... | 5 |
| Figura 2 Fase de hiperactividad y apatía..... | 20 |
| Figura 3 Descripción de la muestra de acuerdo sociodemográfico..... | 53 |
| Figura 4 Resultados del variable síndrome de burnout..... | 64 |
| Figura 5 Resultados según las dimensiones de Síndrome de burnout..... | 56 |
| Figura 6 Resultados de la variable de satisfacción laboral..... | 58 |
| Figura 7 Resultados según las dimensiones de la satisfacción laboral..... | 59 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se trata sobre “síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Paucará -Acobamba-Huancavelica, 2021”. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables ya mencionadas en profesionales asistenciales que laboran en dicha institución, utilizando una metodología general científico, de tipo básico, nivel relacional y diseño no experimental - transversal- correlacional. Se trabajó con 61 profesionales de salud como población. Los instrumentos utilizados fueron: el “Inventario Burnout de Maslach” (MBI) y “Encuesta de satisfacción laboral” elaborado por MINSA, 2002, a ello se le adicionó una encuesta demográfica, los cuales han sido administrados de manera virtual a través de Facebook y WhatsApp. Como resultado se ha visto que existe relación de forma inversa y significativa entre estas dos variables en estudio, a través de coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde (Rho = -331, P. valor = 0.009 < 0.05). En conclusión, estos datos indican que a mayor presencia de síndrome de burnout habrá menor satisfacción en el ámbito laboral. Por ello, se le recomienda realizar estudios más amplios y más profundizados en poblaciones de otros establecimientos de salud de la jurisdicción de Micro red Paucará, a fin de desarrollar estrategias preventivas especificadas para prevenir el síndrome de burnout y mantener al personal de salud satisfecho en su trabajo.

Palabras Clave: Profesional de Salud, Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

This research work is about "burnout syndrome and job satisfaction in health professionals of the Paucará -Acobamba-Huancavelica Health Center, 2021". Aiming to determine the relationship that exists between the aforementioned variables in healthcare professionals who work in said institution, using a general scientific methodology, of a basic type, relational level and non-experimental-cross-correlational design. We worked with 61 health professionals as a population. The instruments used were the "Maslach Burnout Inventory" (MBI) and the "Job Satisfaction Survey" prepared by MINSA, 2002, to which a demographic survey was added, which have been administered virtually through Facebook and WhatsApp. As a result, it has been seen that there is an inverse and significant relationship between these two variables under study, through Spearman's Rho correlation coefficient, where (Rho = -331, P. value = 0.009 <0.05). In conclusion, these data indicate that the greater the presence of burnout syndrome there will be less satisfaction in the workplace. For this reason, it is recommended to carry out broader and more in-depth studies in populations of other health establishments in the jurisdiction of Micro red Paucará, in order to develop specified preventive strategies to prevent burnout syndrome and keep health personnel satisfied in their health. Job

Key Words: Health professional, Burn Syndrome and Job Satisfaction.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El trabajo realizado consistió en describir la problemática que están atravesando todo profesional de salud en la actualidad en el contexto de la pandemia por COVID-19.

A nivel mundial, al hablar acerca del síndrome de burnout últimamente se ha visto como un obstáculo muy habitual entre las organizaciones, especialmente en sector salud entre los profesionales de salud generando un malestar del estado de salud mental, emocional y física, debido a las altas demandas laborales y una escasa autonomía o control sobre sí mismo. Entendemos por burnout como una variante grave del estrés causado por el trabajo, en donde una persona muestra actitudes negativas y sentimientos fríos y distantes hacia las demás personas que se encuentran a su alrededor o las que tratan continuamente, así mismo hacia su propio rol profesional (Maslash y Jackson, 1981).

Los signos y síntomas del burnout se agrupan en psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos, en esta parte es relevante resaltar la oportuna intervención para evitar una situación de incapacidad laboral. Como afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) “alarmó del aumento del estrés y sus consecuencias letales, reconociendo como una pandemia global y definiendo el burnout como una enfermedad asociado al cansancio mental, emocional y físico ocasionado por el trabajo”, donde actualmente como resultado del COVID -19, la situación se hace inestable.

Como lo hace notar Vinueza (2020), según estudios realizados en América Latina esto en Ecuador, sobre síndrome de burnout durante la pandemia por COVID-19 los médicos y enfermeras presentaron síndrome de burnout moderado a severo con más del 90%, y los afectados con más frecuencia fueron los médicos. En cuanto a satisfacción laboral, Gonzales (2019) indica que, según los estudio realizado por Love Mondays, México obtuvo alta satisfacción laboral, seguida por Brasil y Argentina.

Con respecto, Dave Curran cofundador de Love Mondays, considera a la satisfacción laboral como punto importante para las organizaciones enfatizando en área de Recursos Humanos, así mismo señala que debemos de fomentar un ambiente saludable. Así pues, la satisfacción laboral debe ser considerada un tema de interés ya que determina aspectos importantes como por ejemplo la eficacia de los trabajadores influye en la productividad, así mismo como trabajador constituye un elemento importante para determinar su realización personal y profesional.

De la misma forma en nuestra nación Perú vemos los casos de burnout, así como menciona Culquicondor (2020), en el Hospital Nacional de Arzobispo Loayza, dieron los resultados en cuanto al burnout, el 44.4% tuvo un nivel moderado, mientras que el 15.9% salió en nivel alto grado de este síndrome, todo ello nos muestra un incremento del burnout en el ámbito laboral más aún durante la pandemia por COVID-19, los profesionales que prestan servicios humanos están más expuesto al trabajo continuo e intenso, muchas veces quedándose en el trabajo las 24 horas por amor y vocación a su trabajo. Estas y entre otras condiciones puede conllevar a presenciar el síndrome de burnout en estos profesionales.

Por eso es fundamental brindar ambientes agradables, saludables y buenas condiciones de vida al trabajador dentro de una organización ya sea privado o estatal que

sea la institución, de esta manera el profesional tendrá un alto rendimiento en su ámbito laboral, la cual depende también del estado psíquico del personal y una buena organización institucional, pero si existen situaciones estresantes dentro del ambiente de trabajo podrían ocasionar el inicio de síndrome de burnout.

Como refiere la OMS (2000), “los recursos humanos dentro del sector salud es el más esencial, por eso la satisfacción laboral de los trabajadores debe considerarse fundamental, pues, si los trabajadores se encuentran satisfechos y motivados, el servicio de salud será mucho más eficaz”, aún en medio de una pandemia como esta. Por estas razones, se ha implementado una Guía técnica para el cuidado y autocuidado de salud mental en personal de salud en el contexto del COVID-19, según R.M. N° 180-2020 Ministerio de Salud (MINSA, 2020) el cual muchas veces no se cumple.

De la misma forma según el diario Correo Huancavelica, al 22 de marzo del 2021, nos indica que los profesionales de salud se han visto alarmados por el aumento de pacientes con Covid-19, ya que, en tan solo cinco días, se registraron 30 ingresos de pacientes al Hospital Regional de Huancavelica, este incremento de casos y la demanda de pacientes, en el transcurso de los días podrían generar estrés en los profesionales de salud en su trabajo.

La realización de esta tesis durante la pandemia por COVID-19, nos proporciona información poco estudiada a cerca de la situación actual a la que están enfrentando los profesionales de salud dentro del Distrito de Paucará, por lo tanto le considero un tema de interés ya que se ha observado esta problemática en profesionales asistenciales que brindan sus servicios en Centro de Salud Paucará, debido a las altas demandas laborales que se han

presentado durante esta pandemia, además se ha observado que hay conflictos internos, no hay trabajo en equipo, no hay una buena organización dentro de la institución.

Todas estas situaciones conllevan a presenciar el cansancio físico, agotamiento emocional, tensión e incomodidad o la insatisfacción laboral, ocasionando en estos profesionales sentimientos negativos, por ello muchos trabajadores tienden a renunciar y/o cambiar los puestos de trabajo frecuentemente. Además estos efectos afectarían a la institución y a la sociedad en general, mientras que las condiciones de trabajo son las adecuadas, el profesional de salud manifestará menos tensión, agotamiento o estrés y expresará mayor satisfacción en su trabajo.

En efecto la satisfacción laboral es una percepción emocional positiva, donde los trabajadores experimentan un trabajo agradable y saludable en su ámbito laboral. Como refiere la Organización Mundial de Salud (OMS,2019), un contexto laboral saludable es un lugar donde todos trabajan en equipo con la finalidad de conseguir un objetivo determinado, a través de las condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad del trabajador. Por tal motivo se tiene que dar la debida importancia a la salud mental de estos profesionales de salud, ya que es una tarea fundamental, para ofrecer un servicio oportuno y de calidad a los usuarios, así cumplir los indicadores o metas de la organización.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial.

El establecimiento de Salud Paucará se encuentra dentro de la región Huancavelica y pertenece a la Unidad Ejecutora Red de Salud Acobamba, A la vez

es Micro Red de Salud Paucará maneja 35 establecimientos de salud a su cargo, así mismo como núcleo Paucará comprende 10 EE.SS. y abarca cuatro Distritos (Paucará, Andabamba, Rosario y Anta). La actual investigación se desarrolló específicamente, en Centro de Salud Paucará de categoría I-4, y a la vez FONB (Funciones Obstétricas Neonatales Básicas).

Figura 1

Limitaciones que abarca el Centro de Salud Paucará



Nota: Plano Distrital urbano de Paucará 2013-2023

1.2.2 Delimitación Temporal.

La investigación actual, fue ejecutada durante los meses de marzo a julio del año 2021.

1.2.3 Delimitación Teórico.

En esta investigación se abord el tema de síndrome de burnout y satisfacción laboral, por lo cual se tomó en cuenta el modelo de estudio de Maslach y Jackson (1981), enfatizando en sus tres dimensiones y como instrumento de medición se usó el ‘‘Inventario Burnout de Maslach’’ (MBI), adaptación peruana

según Llaja, et al. (2007). Y para el estudio de satisfacción laboral se trabajó bajo la teoría de dos factores de Herzberg destacado en la materia y como herramienta para ver sus dimensiones se usó la “Encuesta de Satisfacción laboral del personal de Salud”, creado por el Ministerio de la Salud (MINSA, 2002), por estar diseñado específicamente como para nuestra población en estudio.

1.2.4 Delimitación Social.

En este estudio, se trabajó con los profesionales de salud del C.S. Paucará, netamente asistencial de acuerdo al rol de turnos mensuales del mes de abril y mayo del año 2021. Los profesionales evaluados fueron: los médicos, obstetras, enfermeros, técnicos asistenciales, psicólogos, odontólogos, químicos farmacéuticos, técnicos en farmacia, técnicos en laboratorio, tecnólogos médicos y entre otros profesionales de salud.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del Centro de Salud Paucará -Acobamba-Huancavelica, 2021?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de agotamiento emocional y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de la despersonalización y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de realización personal y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La investigación cuenta con una justificación social, en razón de que se trabajó con profesionales de salud que se encuentran envueltos en una problemática social debido a la pandemia por COVID-19, quienes están inmersos a sufrir el burnout, y esto si no es manejado oportunamente podría repercutir en el ámbito personal y organizacional. Por lo tanto, los resultados de esta investigación permitirán desarrollar alternativas y estrategias de intervención en base a conocimiento para afrontar y manejar el estrés y así prevenir el síndrome de burnout.

Así mismo fortalecer y optimizar la satisfacción laboral en profesionales del C.S. Pacuará y por consecuencia el óptimo desempeño laboral, esto beneficiará tanto a la organización como la población en general. Por tanto, esta investigación podría ser considerada como antecedentes para otras investigaciones que estén orientadas a mejorar las condiciones de salud en profesionales de salud.

1.4.2. Teórica

El presente estudio cuenta con una justificación teórica, porque resume el aporte de los autores más destacados que hacen referencia a los variables en estudio. En esta parte aportó informaciones científicas acerca del fenómeno del síndrome de burnout basado en los estudios de Maslach y Jackson y satisfacción laboral basado en la teoría de Herzberg. El conocer la relación significativa del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales del C.S. Paucará, nos servirá para prevenir los casos de burnout a través de estrategias sanitarias, y de esta manera brindar una atención de calidad a la población, así como, base para estudios en el futuro.

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológica se demuestra con la aplicación del instrumento para medir la variable síndrome de burnout con el “Inventario Burnout de Maslach” (MBI), adaptado al Perú según Llaja, Sarría y García en 2007, la cual es una herramienta válida y confiable. “Adaptación que estuvo conformada por una muestra de 313 profesionales del Hospital de Lima. A su vez, se sometió a criterios de jueces expertos en psicología clínica y de la salud” (Baldoceña, 2018, pág. 64). Por otro lado, medir el grado de satisfacción laboral implicó usar la “Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud”, elaborado por el Ministerio de Salud en 2002, también es válida y confiable.

Sin embargo, para esta investigación ha sido adaptado a nuestra realidad mediante la validez de juicio de expertos, donde la prueba binomial (P promedio = 0.000, P promedio < 0.000), la cual indica que el instrumento de medición es válido

en su contenido. Los resultados de esta investigación aportarán información importante a la institución (C.S. Paucará), a la vez permitirá tomar algunas medidas para evitar el burnout y mejorar la satisfacción laboral en estos profesionales o simplemente puede servir como fuente de consulta para los demás interesados. No obstante existen otras muchas características del puesto de trabajo que son potencialmente importantes para continuar con estudios de los correlatos que pueden asociarse a la salud mental en profesionales de salud.

1.5 Objetivos

1.5.1. *Objetivo General.*

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará – Acobamba – Huancavelica, 2021.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Conocer la relación del nivel de agotamiento emocional y satisfacción laboral que se presenta en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
- Conocer la relación del nivel de despersonalización y satisfacción laboral que se presenta en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
- Conocer la relación del nivel de realización personal y satisfacción laboral que se presenta en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Garcia (2021) para la obtención de grado de Magister realizó un estudio sobre “*Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda*”, la cual tuvo por objetivo de analizar la influencia del burnout en la satisfacción laboral en trabajadores de dicha institución, empleando método descriptivo- correlacional de tipo no experimental luego transversal. Como instrumento de medición aplicaron el MBI de Maslach y Jackson 1981 y Escala de satisfacción laboral de Nuñez et al 2007, a 117 participantes, dando como resultado identificaron que los colaboradores de dicha institución se encontraban emocionalmente agotados por el trabajo, mostrando sus frustraciones hacia los pacientes y compañeros del trabajo, además el espacio físico se encontró deficiente. En conclusión la autora desarrolló un plan de mejora para minimizar el burnout y mejorar la satisfacción laboral en dichos trabajadores.

Alban(2021) investigó sobre: “*Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 - Ecuador*”. Su objetivo fue identificar la incidencia de síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral dentro de los Centros de atención de emergencia, específicamente en el personal del área de operaciones en el sistema integrado de seguridad ECU911, lugar donde se visualizaron incidentes en tiempo real, la población fue de 76 trabajadores. Utilizó una metodología exploratoria, descriptiva correlacional. Empleó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) por otro lado

la Satisfacción Laboral de Herrera Pandal y Huanay Medina a 76 trabajadores y como resultado encontró que el grado de síndrome de burnout en dichos trabajadores del Área Operativa depende del manejo inmediato de estrés y de la falta de descarga emocional, por otro lado su satisfacción laboral es depende del reconocimiento de sus trabajos de parte de los líderes, también contribuye el clima laboral adecuado y la camaradería que existe entre los trabajadores. A manera de conclusión dio a conocer que el burnout no adquiere mayor importancia con las variables explicativas, ya que las variables demográficas no afectan a la satisfacción laboral.

Parra (2020) realizó su tesis titulada: *“Síndrome de burnout y relación con los factores sociodemográficos y laborales en profesionales de la salud en una clínica privada de la ciudad de Cuenca en el contexto con la emergencia sanitaria por covid-19.”* Su estudio tuvo como objetivo de “establecer la relación de los factores sociodemográficos y laborales con el síndrome de burnout”, a través de método descriptivo- transversal. La población tomada fue 78 profesionales, a las cuales han aplicado el cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services Survey y una ficha sociodemográfica. Los resultados indicaron que el 6.4 % de los profesionales manifiestan síndrome de burnout, 25.6 % se siente emocionalmente agotamiento, 17.9 % en dimensión de despersonalización y baja realización personal en 24.4 %. Finalmente, la investigadora concluye mencionando que la relación del burnout con los factores del ambiente laboral, así como la relación con compañeros del trabajo fue estadísticamente significativo, además se evidenció en alto porcentaje de cansancio emocional en esta población.

Vásquez et al.(2019) publicaron su artículo de investigación titulada: *“Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”* esto en Chile, con

la finalidad de analizar la relación que existe entre ambas variables ya mencionadas esto en profesionales que laboran en el hospital clínico Hernidia Martin. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional, transversal. Aplicaron los instrumentos de medición como el cuestionario de Malach Inventory y el S20/23 de J.M. Peiró y JM Meliá, más una ficha de aspectos sociodemográficos a una población de 166 profesionales de dicho Hospital. Entre sus resultados se hallaron que el 91% de profesionales muestran características de burnout, sin embargo, muestran una satisfacción laboral adecuado en un 52.6%. En conclusión, hallaron una correlación negativa y significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral.

De Gracia (2018) realizó su investigación sobre la *“Evaluación de la satisfacción laboral de las matronas en atención especializada, España”*, dónde su objetivo fue evaluar la satisfacción laboral que perciben los profesionales de enfermería y Gineco obstetricia de dicha institución. El método empleado fue descriptivo analítico, diseño no experimental transversal. Participaron 29 profesionales de dicho Hospital, a las cuales han aplicado el instrumento de medición NTP 394 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo para evaluar la escala general de satisfacción. Los resultado obtenidos en la satisfacción general fue de 71%, y en la sub escala de factores intrínsecos 66.85%, y en factores extrínsecos fue 70.99%. En conclusión, es necesario prevenir el origen de la insatisfacción en estos profesionales para no surgir problemas en el cuidado de los pacientes ni en la salud de uno mismo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gonzales (2021) realizó su trabajo de investigación titulada: "*Relacion entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de salud*". Con la finalidad de conocer la relación entre ambas variables en profesionales de salud. Para ello se contrastaron diversos artículos de investigación de interés bajo las indicaciones de la guía PRISMA, donde los datos consultados fueron diferentes fuentes principales de investigación y solamente han sido seleccionados los trabajos cuantitativos previos que relacionan ambas variables. Los resultados obtenidos muestran altas puntuaciones en síndrome de burnout, los cuales fueron relacionados con la categoría de satisfacción laboral.

Matta y Perez (2020) desarrollaron una investigación acerca de "*síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud: una revisión sistemática*", el cual tuvo como finalidad de estudiar los principales hallazgos previos a la indagación sobre la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en dichos profesionales. Para ello han reunido 30 artículos de los cuales solamente 4 artículos han cumplido con los criterios de selección, además todos cuentan con diseño correlacional. La metodología usada fue de revisión sistemática y tipo teórica, y como instrumento de medición emplearon una ficha para recolectar datos, con el objetivo de analizar la información a través de diferentes artículos científicos sobre las variables ya mencionadas. Los resultados evidenciaron el empleo del diseño correlacional, y finalmente concluyeron indicando que, en la mayoría de estudios existe una correlación inversa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Neciosup (2020) hizo un trabajo de tesis titulada: "*Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos*

del COVID-19”. Con el propósito de determinar la asociación entre ambas variables ya indicadas en personal que labora en dicha institución en contexto de la pandemia, trabajó con una población de 55 participantes, usando una metodología, descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal y como instrumento de medición utilizó el de Maslach Burnout Inventory 2001 y el de Palma Carrillo 2005. Los resultados dieron en un nivel medio de síndrome de burnout con 89.1%, mientras que el 65,45% se encuentran emocionalmente agotados; 61,8% se encuentran dentro de la dimensión despersonalización y 61,81% en dimensión de realización personal, sin embargo, el 45,5% de estos profesionales se sienten satisfechos en su ámbito laboral. En conclusión, existe relación significativa ($p < 0,05$) entre síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Marcos (2019) realizó su tesis titulada: “*síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-2019*”, propuso como objetivo de conocer la relación entre las variables ya mencionadas en enfermeras y técnicos del servicio central de esterilización y de sala de operaciones, empleando método descriptivo correlacional, y diseño no experimental, transversal. Como instrumento de medición utilizó el de Maslach el MBI y de Palma Carrillo empleando a 50 trabajadores entre enfermeros y técnicos de área de esterilización y de sala de operación. Entre sus resultados indicó que el 80% muestran síndrome de burnout en nivel moderado, sin embargo el 78% de trabajadores perciben la satisfacción laboral aceptable y 22% se sienten satisfechos en su área de trabajo. En conclusión con un nivel de significancia menor al 0,05 y un coeficiente de correlación de -0,366 demostró que existe una relación significativa inversa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en dichos profesionales.

Oré y Serpa (2018) han realizado una investigación titulada: “*Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Peru-2018*”. Planteó como objetivo determinar la asociación que existe entre ambas variables en personal de enfermería del consultorio externo de dicho Hospital, con una participación de 30 enfermeros. La investigación fue con diseño descriptivo correlacional y no experimental. Aplicó dos instrumentos de acuerdo a los variables. Como resultado el 40% de enfermeros manifiestan síndrome de burnout en forma moderado, pero con respecto a su satisfacción laboral muestran satisfechos en un 43.3%. En conclusión identificaron una correlación negativa alta (-0.842) entre las variables en estudio, es decir, a mayor grado de satisfacción laboral, bajo nivel de síndrome de burnout en dichos trabajadores.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.1.1. Síndrome de burnout

Definiciones

El Síndrome de desgaste profesional o trabajador quemado conocido como burnout se define como: La respuesta proveniente del estrés crónico percibido en el ámbito laboral, y se caracterizan por la presencia de actitudes negativas y sentimientos de frialdad y desinterés por los demás personas con las que trabajan continuamente, o a las que prestan sus servicios humanos como pueden ser los clientes, alumnos, pacientes, etc. Estas actitudes negativas muchas veces se dirigen hacia el mismo rol profesional, las cuales tendría repercusiones a nivel individual, social y organizacional (Maslash y Jackson, 1981).

Por otro lado Gil Monte (2019), también lo determina al burnout como síndrome de quemarse por el trabajo, la cual se da por la presencia del estrés laboral de forma crónica en el trabajo, y se dividen en las siguientes escalas:

- Baja ilusión por el trabajo, consiste en el deterioro cognitivo, donde el individuo desea cumplir los objetivos laborales porque supone que es parte de su realización personal o profesional.
- Desgaste psíquico, consiste en presenciar cansancio emocional y físico en el trabajo, ocasionado por el trato frecuente y continuo con personas que muchas veces son problemáticos.
- Indolencia, se refiere a la presencia de actitudes y conductas negativas que manifiesta el trabajador, o también muestra actitudes indiferentes y cínicas hacia las personas a las que presta atención.
- Culpa, consiste en presenciar los sentimientos de culpa, donde una persona ve a los demás como culpables por algunas situaciones que le ocurre, específicamente, hacia los compañeros de trabajo, mostrando actitudes negativas.

Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) al referirse al burnout lo considera como un “síndrome derivado del estrés laboral crónico que no fue resuelto con éxito y lo caracteriza en tres dimensiones: agotamiento o debilidad, sentimientos negativos o cínicos en el ámbito laboral, y disminución en la efectividad profesional”. Además “distingue al burnout como una enfermedad de cansancio mental, emocional y físico debido al trabajo” y será diagnosticada tal como es, a partir de enero 2022 según CIE-11, luego de muchos años de estudio.

En resumen, este trabajo se adhiere más al modelo de estudio de Maslach y Jackson, ya que su teoría se asemeja a nuestra realidad donde el profesional asistencial de salud se encuentran inmersos a sufrir de este síndrome conocido como “síndrome del trabajador quemado” o “desgaste profesional” debido a muchos factores que afectan en su ámbito laboral. Estas situaciones si no es tomado en cuenta pueden generar agotamiento emocional, despersonalización en relación al usuario o compañeros de trabajo y finalmente inadecuada realización profesional.

En la actualidad en tiempos de pandemia por COVID-19, prevenir el burnout en profesionales sanitarios es una tarea fundamental y es necesario velar por ello, caso contrario hasta pueden llegar a poner en riesgo la vida de los usuarios, incluso del mismo profesional que presta sus servicios de salud.

Teoría del Burnout de Maslach

El termino de quemarse por el trabajo o burnout nace en Estados Unidos a partir de los estudios realizados por el médico psiquiatra Freudenberg en el año de 1974, donde a través de las observaciones realizadas en la Clínica para toxicómanos sus compañeros de trabajo, manifestaron síntomas como: “ansiedad, depresión, perdida de energía y agotamiento”, incluso se sentían desmotivados. Entonces bajo estas premisas inicia la idea de indagar sobre el síndrome de burnout, por la psicóloga y doctora Christina Maslach quien fue su principal investigadora después de Freudenberg así empezó a meditar a cerca de este fenómeno, “burnout”

diferenciado por el agotamiento emocional que percibían los profesionales del sector salud. También menciona que el estrés laboral es una variable significativa que interviene en la aparición de burnout o agotamiento psíquico.

Por ende, desde los inicios, el término de burnout se ha conceptualizado de distintas formas, sin embargo, la más reconocida y la más utilizada hasta la actualidad es la de Maslash y Jackson (1981), quienes lo consideran al burnout como “un síndrome tridimensional, donde cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal”. (p.61)

Dimensiones de Síndrome de Burnout

Las tres dimensiones del síndrome de burnout según Maslash y Jackson(1981) son:

- 1.- Agotamiento emocional. Se refiere al sentimiento que tiene un profesional de no poder dar más emocionalmente, generando una pérdida de interés, energía y confianza producto de sobreesfuerzo físico y psíquico, derivado de una experiencia laboral como consecuencia de las constantes interrelaciones con las demás personas. Esta dimensión es clave del Síndrome de burnout.
- 2.-La despersonalización. Es la aparición de actitudes negativas y sentimientos fríos y distantes, cínicos e impersonales, las cuales pueden generar comportamientos deshumanizados hacia otras personas a quienes prestan sus servicios humanos. Se trata de un endurecimiento afectivo donde este influye en otras personas como que ellos son responsables o culpables de lo que les pasa en su vida laboral como profesionales.

3.-Realización personal. Explica, la falta de realización como profesionales en el trabajo, a la vez sus sentimientos de competencia y de éxito van disminuyendo constantemente, dado que las personas tienden a autocalificarse negativamente, generando sentimientos de insatisfacción laboral, desmotivación y desconformidad, todo ello afecta al trabajador en su rendimiento y desempeño laboral, por lo tanto, no podrá ofrecer una atención de calidad a los usuarios o clientes.

Evolución o Fases del Síndrome de Burnout

De acuerdo a las indagaciones de Cherniss en 1981 el burnout se desarrolla de manera progresiva, y se divide en las siguientes fases:

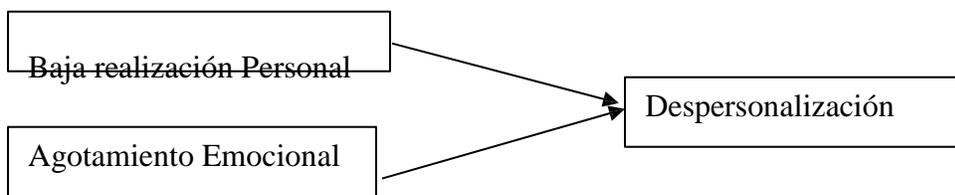
- Fase de entusiasmo. Se refiere a la actitud de una persona, donde al comienzo de su vida laboral se siente bien entusiasmado y con mucha energía positiva con la finalidad de alcanzar sus objetivos personales y profesionales.
- Fase de estancamiento. Inicialmente el trabajador aún mantiene la ilusión por su trabajo, pero existe un desequilibrio entre sus expectativas y las demandas laborales, produciendo una situación de estrés. Y luego va disminuyendo lentamente el nivel de compromiso, comienza la pérdida de ilusión, sintiéndose incapaz para responder de manera eficaz ante las circunstancias laborales.
- Fase de Frustración. En esta fase las personas tienden a disminuir en su desempeño laboral, se sienten emocionalmente agotados, incrementando los síntomas psicósomáticos, se vuelven irritables, ya no disfrutan de su trabajo,

todo lo ven como problema, así mismo muestran una actitud de insatisfacción y baja motivación. Esta es la base central del síndrome.

- Fase de Hiperactividad y Apatía. En esta fase el profesional empieza a recobrar el ánimo para continuar con su trabajo con la finalidad de recuperar su éxito profesional, sin embargo si no hay una buena gestión al respecto, empieza a sobrecargarse del trabajo , contribuyendo aún más a su agotamiento emocional, manifestando ciertos cambios en la actitud y conducta (afrontamiento ofensivo).

Figura 2

Fase de Hiperactividad y Apatía



Nota: Proceso del síndrome de burnout por el trabajo según (Maslash & Jackson, 1981)

- Fase de quemado. En esta fase el individuo se encuentra emocionalmente e intelectualmente colapsado, debido al sobre esfuerzo físico y psicológico, así mismo los profesionales manifiestan sentimientos negativos frecuentes llegando incluso a renunciar o cambiar el puesto de trabajo, luego las consecuencias para la salud.

Niveles de Patología de Burnout

Según Maslach (1976), los niveles de patología del síndrome de burnout están estructuradas en cuatro, estos son:

- Primer Nivel: Empiezan con algunas molestias en el cuerpo como lumbalgia, dolor a nivel de cuello y hombros, se sienten como si estuvieran cansados y no hay ganas de acudir al trabajo.
- Segundo Nivel: Los individuos sienten la impresión de ser perseguidos, generando conflictos internos, lo cual lleva a ausentismo laboral, finalmente cambio o rotación del profesional.
- Tercer Nivel: Empieza la aparición de enfermedades psicosomáticas, la cual hace que disminuya su capacidad laboral del profesional.
- Cuarto Nivel: Hay mayor ausentismo laboral, suelen aparecer enfermedades más graves como accidentes cardiovasculares, diferentes tipos de cáncer y entre otros problemas físicos y psicológicos, así como intentos de suicidio, consumo frecuente del alcohol y drogadicción.

Así mismo Maslach afirma que el burnout es insidioso, muchos de los profesionales tienden a negar y resulta ser irreversible, donde la única solución es el abandono laboral.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Según Maslach y Pines (1977), Cherniss(1980) y Maslach(1982), estos autores cuenciden en que los signos y síntomas se agrupan en cuatro áreas de sintomatológicas, los cuales son:

- Psicosomaticos,(aparecen alteraciones respiratorias,cardiovasculares, gastrointestinales, alteraciones del sueño, alteraciones menstruales, cefaleas, dolores musculares, dolor abdominal,etc).
- Conductuales,(alteracion en la alimentacion, abuso de drogas, consumo de alcohol, ausentismo laboral e incapacidad para relajarse).
- Emocionales,(problemas en la concentracion, falta de motivacion, impaciencia, absentismo, irritabilidad, depresion y sentimientos de frustracion ,distanciamiento afectivo y emocional,etc).
- Defensivos, el profesional utiliza ciertos mecanismos para aceptar sus sentimientos negativas, negando sus emociones y desplazando sus sentimientos a otras actuaciones.

Consecuencias del Burnout

Las vivencias experimentadas por estrés en el trabajo puede ocasionar en los trabajadores problemas a nivel personal (fisicos, cognitivos, emocionales y conductuales), social y ademas puede generar consecuencia para la organización. Veamos en la tabla 1:

Tabla 1
Consecuencias del Síndrome de Burnout

| Consecuencias para la organización | Consecuencias personales | Consecuencias sociales |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Insatisfacción laboral ✓ Incremento de absentismo laboral. ✓ Desmotivación ✓ Baja calidad de servicio ✓ Conflictos interpersonales ✓ Accidentes laborales ✓ Constantes rotaciones, etc. <p>Estas consecuencias repercuten sobre los objetivos de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ A nivel Psicosomático (diarrea, jaquecas, fatiga, insomnio, hipertensión, asma, lumbalgia, cefalea, etc. ✓ A nivel Emocional (ansiedad, depresión, culpa, frustración, sentimientos de soledad, de impotencia, etc. ✓ A nivel actitudinal (Cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia, consumo de alcohol y droga, etc. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución de calidad de vida personal. ✓ Actitudes y conductas negativas hacia la vida en general. ✓ Problemas interpersonales fuera del trabajo. ✓ Agotamiento emocional, etc. |

Nota: Maslash y Jackson (1981) MBI Maslach Burnout Inventory.

Diagnóstico Diferencial

Según Masluk et al. (2016) en su estudio sobre “dificultades y comorbilidad en el diagnóstico de burnout”, afirma que, la dificultad que existe para el buen diagnóstico del síndrome de burnout es, el déficit del reconocimiento de los signos y síntomas propios de esta enfermedad.

Veamos el diagnóstico diferencial entre burnout y depresión, inicialmente los síntomas de burnout como la fatiga y la baja energía es igual a la de depresión, sin embargo, Pines (1993) y entre otros autores más, afirman que el síntoma más relevante de la depresión es el sentimiento de culpa, mostrando una correlación significativa con el cansancio emocional, más no con las otras dos dimensiones de burnout, y los síntomas que predominan al burnout es la rabia o cólera.

Por otro lado, el diagnóstico diferencial entre burnout y fatiga se considera fundamentalmente en el tiempo de recuperación: El burnout siempre va acompañado de sentimientos de fracaso y su recuperación es lenta, mientras que la fatiga va acompañada de sentimientos de éxito y su recuperación es más rápida.

En el caso de burnout y estrés, la diferencia se centra en las consecuencias: por ejemplo el síndrome de burnout hace referencia únicamente a efectos negativos, la cual puede causar deterioro en la vida laboral, mientras que el estrés conlleva a efectos positivos y negativos.

Hasta el momento no se han encontrado el diagnóstico específico del síndrome del trabajador quemado o burnout en ningún manual estadístico de los trastornos mentales, ni en CIE-10. Pero a partir de las modificaciones que han realizado en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), la Organización Mundial de la Salud recién lo consideran al burnout como un “fenómeno ocupacional” con el código QD85, la cual será tomada en cuenta a partir de enero 2022. Entonces, “la CIE es la base fundamental para llegar a saber sobre las tendencias y estadísticas de salud a nivel mundial, y es el estándar internacional para reportar enfermedades y afecciones de la salud” (Organización Mundial de la Salud, 2019).

Prevención y Tratamiento

La prevención y el tratamiento consiste en desarrollar diversas estrategias de trabajo con la finalidad de ayudar a modificar los pensamientos, sentimientos y comportamientos negativos de las personas afectadas en los tres componentes del

síndrome de burnout, que a continuación se dará a conocer según las opiniones de algunos autores.

Gavidia (2018) afirma que la prevención de este síndrome en el lugar de trabajo es muy importante, porque ayuda a mantener la calidad de vida de los colaboradores, evitando problemas en la salud mental, emocional y físico. Existen tres niveles de prevención, uno de ellas es la prevención primaria, donde se debe fomentar sobre la prevención y promoción de la salud bajo ciertas actividades, mientras que la prevención secundaria va dirigido a la detección oportuna de casos empleando diversas herramientas psicológicas y finalmente la prevención terciaria consiste en el tratamiento y rehabilitación, para mejorar la calidad de vida personal y laboral.

Así mismo se ha visto cuatro puntos de apoyo a manera de prevenir el burnout en profesionales de salud. Estos son: Apoyo emocional, antes que empiece con las manifestaciones de este síndrome, se tiene que fortalecer la confianza, afecto y preocupación entre compañeros de trabajo, siendo empáticos en todo momento. Apoyo instrumental, se le tiene que brindar recursos materiales adecuados al profesional para evitar inconvenientes durante su trabajo. Apoyo informativo, se tiene que fortalecer a los profesionales en cuanto a sus recursos de afrontamiento ante cualquier adversidad y por último el apoyo evaluativo, consiste en la reorientación al trabajador en todo lo que tiene que emprender.

Por otro lado Martínez (2010) cita a Ramos (1999), quien dio a conocer diversas estrategias acerca de la intervención en las personas que ya fueron diagnosticadas, estos son: 1) Realizar entrenamiento en técnicas de afrontamiento,

orientadas en solución de problemas, con la finalidad de modificar los procesos cognitivos de autoevaluación en los profesionales. 2) además, para evitar las consecuencias del burnout se debe implementar estrategias cognitivas conductuales. 3) Así mismo poner en práctica las habilidades de comunicación asertiva y manejo adecuado de habilidades sociales. 4) también nos afirma que debemos fortalecer las redes de apoyo social y 5) eliminar los estresores que existen dentro de la organización (pag.70).

2.1.2. Satisfacción Laboral

Definiciones

Entendemos por satisfacción laboral como resultado del nivel de experiencia que tiene un colaborador con respecto a su entorno y condiciones laborales, en la que manifiestan emociones y actitudes positivas o negativas dependiendo de las circunstancias encontradas en su ambiente laboral, así como las condiciones físicas y sociales (Gonzales, 2021,p.3). Por otro lado Marcos(2019) afirma que las expectativas personales concuerdan con los resultados reales de trabajo, la cual está relacionada con la satisfacción laboral, además considera tres aspectos o componentes de satisfacción laboral como: Componente afectivo, describe los sentimientos que muestra una persona frente a su trabajo. Componente cognitivo, se refiere a las creencias que tienen las personas con respecto a su trabajo, estos dos componentes siempre están relacionados entre sí. Por último el componente de comportamiento se refiere a la actitud comportamental de una persona frente a su trabajo (pag.46).

Del mismo modo el Ministerio de la Salud (2002) menciona que la satisfacción laboral como “ Elemento que conforma la definición de la calidad de la atención prestada a los usuarios”, la cual indica que “el profesional de salud tiene la sensación de una mejor satisfacción personal y profesional cuando tratan de brindar una atención adecuada y de calidad a sus pacientes”, todo ello hace sentir que su trabajo es importante(pag.4). Como por ejemplo allá en Uganda los profesionales de salud sienten mayor satisfacción laboral cuando ayudan a las personas y por ello reciben reconocimiento por la comunidad. Sin embargo World Health (2010) señala que la satisfacción laboral se da en un entorno saludable, donde todos trabajan en equipo con la intención de alcanzar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta las buenas condiciones en el ámbito bio psicosocial y organizacional y promoviendo adecuada salud, seguridad y calidad de vida en general en los trabajadores (Organización Mundial de la Salud, 2019).

De acuerdo a Herzberg (1966) la satisfacción laboral se vuelve más sobresaliente a partir del planteamiento de la teoría de motivación – higiene de Herzberg, donde “esta teoría presta mayor énfasis en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción”. Además indica que el nivel de rendimiento de los trabajadores varía en función del nivel de satisfacción que uno experimenta.

En resumen hay muchos autores que definen de manera distinta lo que es la satisfacción laboral, sin embargo este trabajo de investigación se adhiere más al modelo de estudio de Frederick Herzberg, también se le conoce como teoría bifactorial de Herzberg, es una de las teorías más estudiadas a nivel mundial y es la más usada para definir la satisfacción

laboral, por ello se basa en su teoría. Esta teoría se basa en dos dimensiones importantes que es la satisfacción e insatisfacción laboral, además agrupa a dos tipos de factores que influyen en la satisfacción y motivación de los trabajadores. Estos son factores extrínsecos y intrínsecos, a través de ello en el presente estudio se podrá conocer el grado de satisfacción (alta satisfacción) o insatisfacción (baja satisfacción) que perciben los profesionales de salud en la actualidad. Por ello es muy importante evaluar estos indicadores dentro del sector salud, más aún en estos últimos tiempos.

Teoría de la motivación - higiene de Herzberg

A partir de los estudios realizados por el Psicólogo Herzberg (1966), la satisfacción laboral se clasifica en dos dimensiones, las cuales son: la satisfacción e insatisfacción laboral, además a estos lo añade dos diferentes factores que son: factor extrínseco o higiénico, se refiere a la parte externa de tareas realizadas por el profesional, con respecto a su trabajo, este factor no motiva al trabajador sin embargo su ausencia desmotiva. Mientras que el factor intrínseco o motivador, se refiere a aquellos que están relacionados directamente con el trabajo en sí, este factor realmente motiva al trabajador. “Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción”. (p.192)

Por otro lado, la satisfacción contribuye positivamente en el lugar de trabajo, mientras que la insatisfacción produce una actitud negativa, los trabajadores se sienten menos comprometidos con su trabajo y baja en la productividad, por todo

ello Herzberg propuso el término de enriquecimiento de tareas con la finalidad de que la motivación y la productividad continúen en el trabajo. Finalmente, “si queremos aumentar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar especial atención a los factores motivadores” (Herzberg, 1966).

De acuerdo a la tabla 2 veamos los dos factores que plantea Herzberg.

Tabla 2

Principales factores que provocan la satisfacción y la insatisfacción

| Factores de higiene(extrínsecos): | Factores motivadores(intrínsecos) |
|--|--|
| - Políticas de la empresa | - Reconocimiento |
| - Administración | - Responsabilidad |
| - Supervisión | - Realización personal o logro |
| - Condiciones de trabajo | - El trabajo en si |
| - Relaciones interpersonales | - El Progreso o ascenso |
| - Seguridad en el puesto | |
| - Salario | |
| - Status | |

Nota: (Vallejo, 2010) satisfacción laboral / Utopía o realidad

Dimensiones de la satisfacción laboral según la encuesta aplicado:

De acuerdo al Ministerio de la Salud (2002) los aspectos considerados en la siguiente encuesta fueron de la siguiente manera y se dividen en 7 dimensiones o escalas:

1. Trabajo Actual. Se refiere al área donde uno tiene que cumplir con su trabajo asignada, de acuerdo a sus funciones. En esta parte evalúan las actividades realizadas e identificación con el puesto de trabajo, además una infinidad de habilidades del trabajador, así como la autonomía, etc.

2. Trabajo en General. Se refiere a todos los aspectos de conocimientos que tiene el profesional hacia su trabajo en general, incluyendo a todo el equipo del centro laboral, también consideran los aspectos de organización del trabajo y de carácter estructural en general.
3. Interacción con el jefe inmediato. Se refiere a la constante interacción que tiene los trabajadores con sus líderes o jefes en contexto laboral.
4. Oportunidades de progreso. Se refiere a las oportunidades que se presentan en el trabajo, los cuales se tiene que aprovechar para cumplir con las expectativas de desarrollo profesional.
5. Remuneraciones e incentivos. Se refiere únicamente al pago y algunos reconocimientos que un trabajador tiene que recibir de parte de su empleador por su gran labor que realizan.
6. Interrelación con sus compañeros de trabajo. Consiste en mantener una buena comunicación entre los compañeros del trabajo durante el desarrollo de sus labores y todos trabajan en equipo en la misma institución.
7. Ambiente de trabajo. Se refiere a que los trabajadores manifiestan una sensación de compromiso y pertenencia a la institución donde prestan sus servicios, manteniendo medios de comunicación adecuada dentro y fuera de la organización, participando en la toma de decisiones en la institución, etc.

Factores vinculados con la satisfacción laboral en profesionales de salud

Según Paris (2015), los factores que se vinculan con la satisfacción laboral se representa en la tabla 3.

Tabla 3

Factores que se vinculan con la satisfacción laboral.

| Satisfacción laboral y variables sociodemográficas | Satisfacción y variables Psicológicas |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Según edad, a mayor edad mayor satisfacción laboral. - Según género, las mujeres muestran mayor satisfacción en su trabajo. - De acuerdo al estado civil, los casados son los que muestran mayor satisfacción en su trabajo. - Con respecto a la experiencia laboral, los que tiene más años de experiencia laboral sienten mayor satisfacción. - En el ámbito de salud, los que son recién egresados son los que alcanzan mayor satisfacción laboral. | <ul style="list-style-type: none"> - Según algunos autores afirman que la satisfacción en el ámbito laboral también se ha relacionado con algunos rasgos de personalidad, como: personas extrovertidas, optimistas, empáticas, personas con actitudes positivas, etc. |

Nota: Paris (2015), Estrés laboral en trabajadores de la salud.

Consecuencias de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a Paris (2015), las consecuencias de satisfacción en el trabajo son un impacto positivo y beneficioso para la institución y para uno mismo, veamos algunos de ellos:

- Hay mayor compromiso con la organización. Se refiere a la existencia de compromiso que muestra un trabajador hacia su trabajo de manera productiva, manifestando un fuerte deseo de pertenencia a la organización donde prestan sus servicios, cumpliendo con los objetivos establecidos.
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. El ausentismo se refiere a las faltas frecuentes al trabajo, ello causa muchas veces movilidad

personal, lo cual se tiene que evitar. Por otro lado, muchos autores manifiestan que la satisfacción laboral interactúa positivamente con la permanencia del colaborador en el trabajo, así mismo se ha visto que en algunas instituciones que son bien organizadas, sus trabajadores muestran altos niveles de satisfacción y evitan las constantes rotaciones.

- Disminución de síntomas de estrés y burnout. La existencia de estrés recurrente en el ámbito laboral y sentimientos de insatisfacción pueden generar en los trabajadores una situación de agotamiento emocional, por lo que se tiene que evitar la aparición de estos síntomas ofreciendo mayores niveles de satisfacción en el trabajo.
- Satisfacción con la vida. Según algunos estudios indican que la satisfacción laboral no tiene relación claramente establecida con la satisfacción con la vida en general, sin embargo, algunos afirman que la felicidad con el puesto laboral influye de manera positiva en la satisfacción con la vida en general.

La ausencia de satisfacción laboral conlleva a presentar diferentes actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo, los cuales pueden generar problemas a nivel individual y organizacional. Por ejemplo un ambiente que no es saludable desmotivado y conflictivo es dañino para la salud del trabajador, estos factores pueden originar estrés laboral, desmotivación, baja productividad e insatisfacción en los trabajadores.

Por otro lado, si queremos alcanzar el éxito de una organización, hay que brindar un clima laboral saludable y tener motivado a los

trabajadores, ya que solo de esa manera pueden cumplir con los indicadores o metas de la institución , así mismo el trabajador se sienta auto realizado profesionalmente. El trabajo conjunto entre la organización y sus empleados alcanza el éxito final.

Recomendaciones para eliminar o reducir la insatisfacción

De acuerdo a Vallejo (2010), una vez detectado las causas que generan la insatisfacción laboral, se tiene que trabajar bajo diferentes enfoques con respecto al problema encontrado, veamos algunos de ellos:

- ✓ Dependiendo de los factores de insatisfacción mejorar las condiciones en el puesto de trabajo, así como la supervisión, compensación, etc.
- ✓ Realizar rotaciones periódicas del trabajador a otros servicios o áreas de acuerdo a su función y responsabilidad, teniendo en cuenta el aspecto de la insatisfacción que lo produce, con el fin de interaccionar con los demás compañeros de trabajo.
- ✓ Tratar de cambiar o modificar los pensamientos y actitudes del trabajador que percibe la insatisfacción.
- ✓ Mejorar algunas situaciones que produce la insatisfacción laboral, como por ejemplo brindar ambiente laboral saludable, facilitar con materiales y equipos operativos, mantener a los recursos humanos capacitados, fortalecer trabajo en equipo, reconocer sus logros, conocer sus debilidades y fortalezas de cada trabajador, etc.

2.3 Marco Conceptual

Síndrome: *Se refiere a la agrupación de signos y síntomas que diferencian una enfermedad, reflejada a nivel cognitivo, físico, conductual y emocional de un individuo.*

Síndrome de burnout: También es conocido como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” de acuerdo a (Maslach y Jackson , 1981, p.3).

Profesional de Salud: *Se refiere a aquellas personas que tienen su formación profesional en el campo de ciencias de la salud, y se encuentran capacitadas para dar solución a los problemas de Salud de las personas.*

Satisfacción laboral: Se define a partir de las dos dimensiones la satisfacción e insatisfacción donde cada uno es independiente y distinto, a la vez se divide los factores que afectan a la satisfacción laboral en dos tipos que es el factor de higiene(extrínsecos) y factor motivador(intrínsecos) (Herzberg, 1966).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicos

- Existe relación significativa entre agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
- Existe relación significativa entre la despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
- Existe relación significativa entre la realización personal del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

3.2. Variables

Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout es conocido como “La respuesta al estrés crónico en el ámbito de trabajo, la cual está

conformado por actitudes negativas y sentimientos fríos hacia las demás personas” que se encuentran a su alrededor en su contexto laboral.

Definición Operacional: *Esta variable de síndrome de burnout fue evaluado a través del Inventario “Burnout” de Maslach (MBI), la cual consta de 22 ítems de escala tipo Likert y evalúa las tres dimensiones de burnout según Maslach y Jackson.*

Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: “Es el elemento que es parte de la definición de la calidad de atención prestada a los usuarios”, a partir de ello “el profesional percibe mayor satisfacción a nivel personal y profesional con su trabajo”, más si se trata de ofrecer una atención de calidad a sus pacientes.(MINSAs, 2002)

Definición Operacional: *Esta variable fue evaluada mediante la aplicación del instrumento denominado “Encuesta de Satisfacción Laboral en Personal de Salud” elaborado por MINSAs-2002, la cual evalúa la satisfacción que perciben los profesionales en su centro de trabajo, consta de 22 ítems de tipo escala Likert y evalúa 7 dimensiones (trabajo actual, trabajo en general, ambiente de trabajo, oportunidad de progreso, remuneraciones, interrelación con el jefe y con los compañeros de trabajo).*

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Metodología de investigación

Tamayo (2003), afirma que emplear una metodología en una investigación es fundamental, ya que ello nos ayuda a descubrir nuevos conocimientos y comprobar las hipótesis planteadas. Como dice Bunge, “no hay ciencia donde no existe el método científico”. Teniendo en cuenta todo lo mencionado, en el presente estudio se planteó como metodología central; el método científico, y como específico se consideró hipotético deductivo, la cual se basa en establecer la veracidad o la falsedad de las hipótesis, a partir de las consecuencias observacionales (Behar, 2008).

4.2 Tipo de Investigación

Behar (2008), menciona que la investigación es amplia y de varios tipos, las cuales se clasifican de distintas formas. En tal sentido este estudio se clasifica según su propósito o finalidad de tipo básica, porque es descriptivo y genera nuevos conocimientos acerca de las variables en estudio o relación sobre estas.

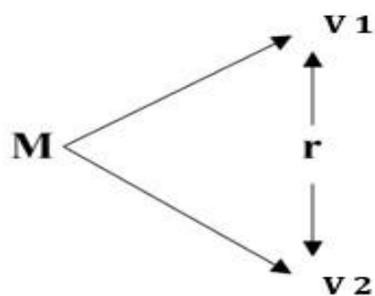
4.3. Nivel de Investigación

El estudio actual, tiene un alcance relacional, de acuerdo a (Tamayo, 2003, p.50) nos indica que en este nivel de investigación se busca establecer el grado de asociación entre las variables en estudio mediante la estadística por medio de coeficientes de correlación.

4.4. Diseño de investigación

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2017), el plantear un diseño en una investigación es muy importante ya que esto nos va orientar a seguir algunos pasos durante un estudio realizado. Por lo tanto, el actual trabajo tiene un diseño no experimental, porque la investigación se hizo sin ninguna manipulación a las variables, además es correlacional, la cual nos permitió medir el grado de correlación estadística de ambas variables y es transversal porque los datos recolectados fueron en un solo momento.

Se representa de esta forma:



Donde:

M= representa a la muestra

V1= Variable de Síndrome de Burnout

V2= Variable de Satisfacción Laboral

r = Correlación entre las 2 variables

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población

Teniendo en cuenta lo que afirma Tamayo (2003) “la población constituye la totalidad de un fenómeno en estudio”; es decir es el conjunto de todos los profesionales a investigar en el presente estudio, en la que se consideró como población a 61 profesionales asistenciales que laboran en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, según el rol de turnos del mes de abril y mayo del año 2021, considerando como población finita, ya que son identificables a través de registro de datos de los participantes.

4.5.2 Muestra y Tipo de muestreo

De acuerdo a Vara (2012) la muestra se considera como un subgrupo de la totalidad de la población, la cual se caracteriza básicamente en dos grupos las probabilísticas y las no probabilísticas. Sin embargo en el presente trabajo se empleó el método de muestreo no probabilístico censal por conveniencia, pues se trabajó con el 100% de la población, con la consideración de usar toda la población como muestra. La muestra fue conformada por un grupo de 61 profesionales de salud básicamente asistenciales, de diferentes profesiones entre hombres y mujeres, cabe aclarar que se exceptuaron a 26 trabajadores porque no han cumplido con los criterios establecidos para ser incluidos en el estudio, así como los administrativos, los que estaban en vacaciones, con licencias, los que tienen menos de tres meses de experiencia laboral y profesionales que no han tenido voluntad de participar.

Criterios de Inclusión

- Todo profesional de salud, netamente asistencial como: médicos, enfermeras, obstetras, técnicos asistenciales, químicos, odontólogos, psicólogos, tecnólogo médico y entre otras profesiones de salud.
- Personal de salud que laboran más de tres meses por diferentes modalidades de trabajo (Nombrado, CAS, MINSA, otros) en dicho establecimiento de salud.
- Todo Personal de salud que tengan la voluntad de ser parte en el presente estudio.

Criterios de Exclusión

- Profesionales de áreas administrativos (jefaturas y estadísticos)

- Personal de otras áreas (choferes y personal de servicio)
- Personal de salud que tiene experiencia menos de tres meses.
- Profesionales que se niegan a ser parte del estudio
- Personal de salud que en el momento tiene descanso médico, vacaciones y licencias por maternidad, etc.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Behar (2008) los instrumentos de recolección de datos son muy fundamentales en una investigación, sin la cual no tiene sentido realizar un estudio; para ello hay que tener en cuenta estas herramientas de acuerdo al tipo de investigación que se va a emplear.

4.6.1. Técnicas

En el actual estudio se ha considerado la técnica de encuesta, mediante su uso se llegó a recoger informaciones requeridas a cerca de la población en estudio, teniendo en cuenta ciertos procedimientos estandarizados con respecto a los interrogantes como afirma Behar (2008).

Estos instrumentos de medición documental fueron administrados de manera virtual, donde a través de un link enviado por WhatsApp y Facebook ingresaron para responder las preguntas formuladas en formulario Google Drive según corresponda, esto con el fin de evitar el contacto continuo con los participantes por situaciones del COVID-19.

4.6.2. Instrumentos:

Se recopiló la información a través de uso de los siguientes instrumentos de medición documental, las cuales fueron: “Inventario burnout de Maslach” (MBI) adaptado al Perú según Llaja y sus colaboradores en 2007, así mismo se ha considerado la “Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud” elaborado por MINSA ,2002.

A continuación, conoceremos sus características de cada herramienta considerada en el presente estudio.

Ficha Técnica del “Inventario de Burnout de Maslach”

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre Original | : Maslach Burnout Inventory (Epanish Version) |
| Creadores | : Cristina Maslach y S.E. Jackson, 1981. |
| Traducción | : Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997) |
| Adaptación al Perú | : Llaja, Sarriá y García (2007) |
| Modo de Aplicación | : Individual y colectiva, Adultos |
| Periodo de aplicación | : 10 a 15 minutos |
| Fin | : Evalúa las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, Cansancio emocional, Despersonalización y la realización Personal. |
| Tipificación | : Baremos Peruanos |

Bueno, con el presente instrumento de medición documental “Inventario burnout de Maslach” (MBI) se evaluó el grado del síndrome de burnout que presentan los profesionales de salud, la cual está conformado por 22 preguntas o ítems valorados con una escala tipo Likert, además cuenta con una fiabilidad de 0,85 según el coeficiente de Alpha de Cronbach en el presente estudio, siendo

aceptable y bueno según (George & Mallery, 2003), los rangos de la medida fueron de la siguiente manera:

Es de escala ordinal

- (0) = “Nunca”
- (1) = “Pocas veces al año”
- (2) = “Una vez al mes o menos”
- (3) = “Unas pocas veces al mes”
- (4) = “Una vez a la semana”
- (5) = “Una pocas veces a la semana”
- (6) = “Todos los días”.

Por otro lado, la numeración de los ítems por cada dimensión es:

Agotamiento emocional, posee 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20) y el total máximo de 54.

Despersonalización, tiene 5 ítems (5, 10, 11,15 y 22) y un total máximo de 30.

Realización Personal, considera a 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18,19 y 21), la puntuación máxima es de 48.

Para la presente investigación se ha considerado los baremos peruanos de acuerdo a la tabla 4 basado en percentiles como punto de corte, las cuales han ayudado a conocer el grado de burnout en profesionales de salud; a partir de los puntajes obtenidos lo categorizan en alto, medio y bajo como confirma Llaja et al. (2007).

Tabla 4*Rango de evaluación adaptado al Perú basado en percentiles*

| Basado en percentiles | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------------|--------|---------|--------|
| CE | < 11 | 12 – 20 | > = 21 |
| DP | < = 2 | 3 - 6 | > = 7 |
| RP | > = 44 | 40 - 43 | < = 39 |

*Nota: Síndrome de burnout en los trabajadores del área de Call Center Baldoceña, E. (2018).***Validez y Confiabilidad del “Inventario Burnout de Maslach” (MBI)**

Para validar el instrumento de MBI, se llegó a efectuar por medio del método de juicio de expertos, donde participaron tres jueces expertos en esta materia quienes han revisado y evaluado minuciosamente a los test dando como resultado VÁLIDO en su contenido, pues se llegó a cumplir con los criterios establecidos para llevar a cabo su aplicación, la cual se encuentra en (Anexo G). Luego fue aplicado como prueba piloto a 20 profesionales de salud, teniendo en cuenta las características similares de la población en estudio. Para ello se requiere que se defina con precisión el comportamiento que se trata de medir (Cortada, 2000).

Por otro lado para hallar la fiabilidad del cuestionario se empleó el método de Alpha de Cronbach a todos los 22 ítems que conforma el test determinando así un valor de 0.85 para reafirmar la fiabilidad del instrumento.

Tabla 5

Resultado de validación de Juicio de expertos del Inventario “Burnout” de Maslach.

| Prueba binomial | | | | | | |
|------------------------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|-------|
| N° Jueces | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) | |
| juez1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |

Nota: Evaluación de síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará- Acobamba-Huancavelica, 2021.

En la presente investigación la validez se efectuó por medio del juicio de expertos mediante la prueba Binomial donde: $P \text{ promedio} = 0.000$ y $P \text{ promedio} < 0.000$; la cual permitió constatar la validez de contenido, ya que el resultado se encuentra al nivel de significancia menor al 0,05 y la proporción de los ítems aceptadas por el juez 1, 2 y 3 para el instrumento de Inventario “Burnout” de Maslach es igual a 50%, siendo adecuado.

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad del Inventario “Burnout” de Maslach

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.85 | 22 |

Nota: Evaluación de síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará- Acobamba-Huancavelica, 2021.

P. Valor de Alfa de Cronbach es 0.85, el coeficiente de alfa es bueno, demostrando el nivel de significancia y una confiabilidad aceptable según (George y Mallery, 2003).

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD (Elaborado por el ministerio de salud -2002).**

Con el presente instrumento de medición documental “Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud” se evaluó el grado de satisfacción o insatisfacción que perciben los profesionales de salud dentro de su contexto laboral, conformado por 22 preguntas valoradas en una escala de Likert y se divide en 7 dimensiones. Además, en el presente estudio la confiabilidad se dio en 0,81 según el coeficiente de Alpha de Cronbach, lo cual es bueno y aceptable para su aplicación según (George & Mallery, 2003), los rangos de la medida son de escala ordinal.

5= Totalmente de acuerdo con la opinión

4= Mayormente de acuerdo con la opinión

3= Indiferente a la opinión

2= Pocas veces de acuerdo con la opinión

1= Totalmente en desacuerdo con la opinión

Así mismo, la numeración de los ítems según cada dimensión fue de la siguiente manera:

Tabla 7*Dimensiones de satisfacción laboral*

| N° | Dimensiones | Ítems |
|----|---|--------------|
| 1 | Trabajo Actual | 1,2,3,4 |
| 2 | Remuneraciones e Incentivos | 15,16 |
| 3 | Ambiente de trabajo | 19,20,21,22 |
| 4 | Interrelación con los compañeros de trabajo | 17,18 |
| 5 | Oportunidades de progreso | 13,14 |
| 6 | Trabajo en general | 5,6,7 |
| 7 | Interrelación con el Jefe inmediato. | 8,9,10,11,12 |

Nota: Elaborado a partir de la encuesta de Satisfacción laboral de (MINSA, 2002)

Para obtener las calificaciones sobre la satisfacción laboral en los profesionales de salud a nivel general, se tiene que sumar los puntajes señalados de los 22 ítems y ubicar según la categoría que corresponde.

Si los puntajes obtenidos van entre 22 a 65 puntos, quiere decir que muestran baja satisfacción laboral.

Y si los puntajes obtenidos van entre 66 a 110 puntos, quiere decir que tienen alta satisfacción laboral.

Para obtener los resultados según las dimensiones presentadas en la variable satisfacción laboral se tiene que sumar las alternativas marcadas de la siguiente manera:

Tabla 8

Escalas de Valoración de las dimensiones de Satisfacción Laboral

| Dimensiones | Alta Satisfacción Laboral | Baja Satisfacción Laboral |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Trabajo actual | 15 - 20 punto | 04 - 14 puntos |
| Remuneraciones | 05 - 10 puntos | 02 - 04 puntos |
| Ambiente de trabajo | 14 - 20 puntos | 04 -13 puntos |
| Interrelación con compañeros | 05 - 10 puntos | 02 - 04 puntos |
| Oportunidades de progreso | 05 -10 puntos | 02 - 04 puntos |
| Trabajo en general | 11 - 15 puntos | 03 - 10 puntos |
| Interrelación con el jefe | 13 - 25 puntos | 05 - 12 puntos |

Nota: Elaborado a partir de la Encuesta de satisfacción laboral de (MINSA,2002)

Durante la pandemia por COVID-19, estos dos instrumentos fueron ingresados en el aplicativo “Formulario de Google”, las cuales han sido administrados de manera virtual por medio de WhatsApp y Facebook, con la finalidad de evitar el contacto continuo con los profesionales del Centro de Salud Paucará, previniendo así los posibles contagios del COVID-19.

Validez y confiabilidad de la “Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud”.

Para la validación del presente instrumento de medición documental, “Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud”, se realizó a través del método de juicio de expertos, donde se contó con la presencia de tres jueces expertos en esta materia, quienes han revisado minuciosamente el contenido de los test dando como resultado VÁLIDO, debido al cumplimiento de los criterios

establecidos para llevar a cabo su aplicación, la cual se puede verificar en el (Anexo G).

Finalmente se llegó a aplicar como prueba piloto a 20 profesionales participantes que cuentan similares características de la población en estudio, para ello se requiere que se defina con precisión el comportamiento que se trata de medir (Cortada, 2000).

Para hallar la confiabilidad del presente instrumento de medición documental se dio uso al método de Alpha de Cronbach a los 22 elementos que forman parte del instrumento y se determinó el valor de 0.81 para confirmar la fiabilidad e integridad del instrumento.

Tabla 9

Resultado de validación de Juicio de la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud

| | | <i>Prueba binomial</i> | | | Significación exacta | |
|-----------|-----------|------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| N° Jueces | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | (bilateral) | |
| juez1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |

Nota: Evaluación de síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud que laboran en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

En la presente investigación se realizó validez por juicio de expertos mediante la prueba Binomial donde: P promedio = 0.000 y P promedio < 0.000; indicando así,

La validez de su contenido, porque el resultado llegó a ser menor al nivel de significancia de 0,05 y la proporción de los ítems aceptadas por el juez 1, 2 y 3 para el instrumento de la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud es igual a 50%, siendo adecuado.

Tabla 10

Resultados de la confiabilidad de la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.81 | 22 |

Nota: Evaluación de síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

P. Valor de Alfa de Cronbach es 0.81, el coeficiente de alfa es bueno, este valor de significancia refiere a un grado de confiabilidad aceptable según (George y Mallery, 2003).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de haber aplicado los instrumentos de medición documental, los datos recolectados han sido vaciados y plasmados en documento Microsoft Excel, luego exportando los datos procesados en el paquete estadístico SPSS, versión 25, dándose lo establecido en la aplicación de las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales no paramétricas. Sin embargo, para la contratación de la hipótesis general y específicos, dada la naturaleza ordinal de la información, se utilizó la prueba estadística correlacional

bivariada Rho de Spearman, no paramétrica. Así mismo, se han utilizado tablas y figuras para representar los resultados y análisis correlacional en el presente estudio.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para la ejecución del presente estudio se ha considerado todos los aspectos éticos en función a los reglamentos generales de investigación elaborado por la Universidad Peruana Los Andes, donde se enfatiza detalladamente el artículo 27 y 28.

Teniendo en cuenta el Art. 27, se consideró que toda persona en la investigación es un elemento muy importante, por tal motivo se ha respetado la confidencialidad y la privacidad de los profesionales participantes, respetando su derecho a la libertad de decidir su participación o no en el presente trabajo de investigación, así mismo de la institución en donde se realizó el estudio. También se le presentó un consentimiento informado de manera virtual a cada trabajador de salud indicando los objetivos del estudio, y su confirmación de la misma, estableciendo claramente que se les brindará las garantías de seguridad a los participantes y no serán expuestas a ningún peligro. Por otro lado, las informaciones que se han plasmado en el marco teórico, han sido citadas en la bibliografía, respetando los derechos del autor.

En el Art. 28, considera que como investigador debo de ceñirme a normativas del código de ética de la universidad, desarrollando así mi trabajo de investigación de manera genuina acorde a las líneas de investigación de la institución, garantizando así la validez y la confiabilidad de sus procedimientos, fuentes y datos. Así también asumo toda la responsabilidad sobre mi trabajo, siendo consciente de las consecuencias que pudieran surgir. Así mismo los resultados del actual estudio se dará en conocimiento de forma

oportuna y con datos completos a la comunidad científica, y a la institución o participantes si es que lo ameritan, las cuales se tiene que reservar con mucho cuidado, no utilizando para el beneficio de uno mismo, ni tampoco para otros fines diferentes a los de la investigación.

En esta parte se tomó en cuenta algunas prevenciones para no cometer errores en su publicación, no se ha falseado ni inventado las informaciones obtenidas ya sea de forma total o parcial, ni copiar de forma parcial o total de las otras publicaciones, tampoco se ha aceptado o firmado compromiso alguno con ninguna institución, todo está bajo control por la Universidad Peruana Los Andes, respetando el derecho de propiedad intelectual y del autor.

Finalmente se guardó absoluta reserva de toda la información obtenida sobre los datos de la población estudiada, siendo estas de forma anónima, así mismo hago de su conocimiento que el presente estudio realizado, no ha sido plagiado de forma total o parcial de otras investigaciones, sino que es producto de mi propia investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de Resultados

Tabla 11

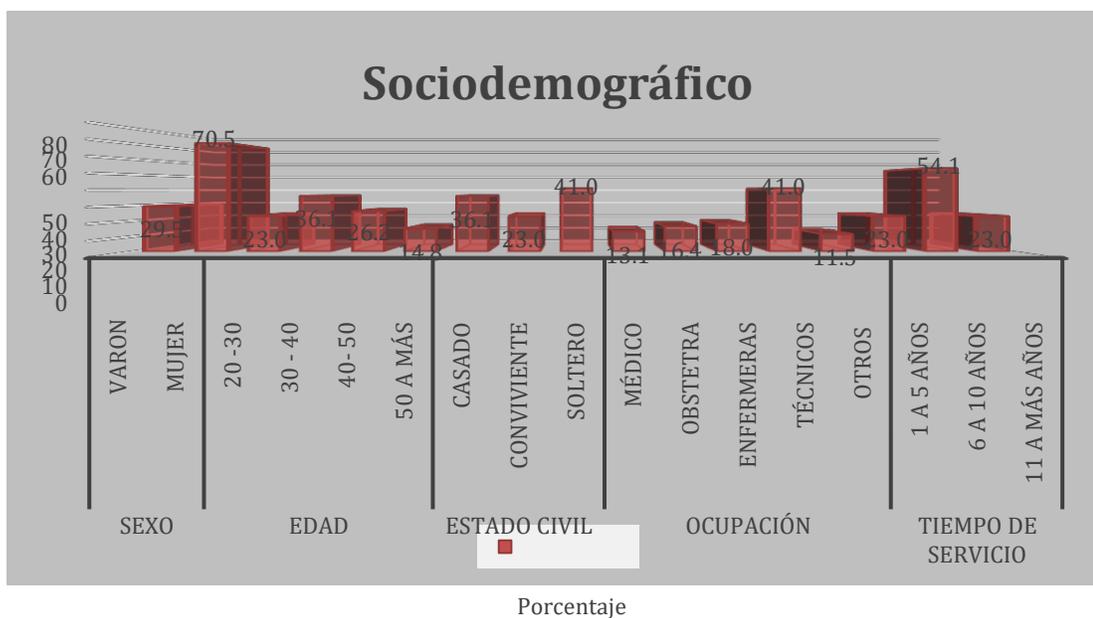
Descripción de la muestra de acuerdo sociodemográfico

| Sociodemográfico | Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|---------------|------------|-------------|
| Sexo | Varón | 18 | 29.5 |
| | Mujer | 43 | 70.5 |
| Edad | 20 -30 | 14 | 23 |
| | 30 - 40 | 22 | 36.1 |
| | 40 - 50 | 16 | 26.2 |
| | 50 a más | 9 | 14.8 |
| Estado civil | Casado | 22 | 36.1 |
| | Conviviente | 14 | 23 |
| | Soltero | 25 | 41 |
| Ocupación | Médico | 8 | 13.1 |
| | Obstetra | 10 | 16.4 |
| | Enfermera | 11 | 18 |
| | Técnicos | 25 | 41 |
| | Otros | 7 | 11.5 |
| Tiempo de servicio | 1 a 5 años | 14 | 23 |
| | 6 a 10 años | 33 | 54.1 |
| | 11 a más años | 14 | 23 |

Nota: resultados de los aspectos sociodemográficos de los profesionales de salud del C.S. Paucará -Acobamba-Huancavelica,2021.

Figura 3

Descripción de la muestra de acuerdo sociodemográfico



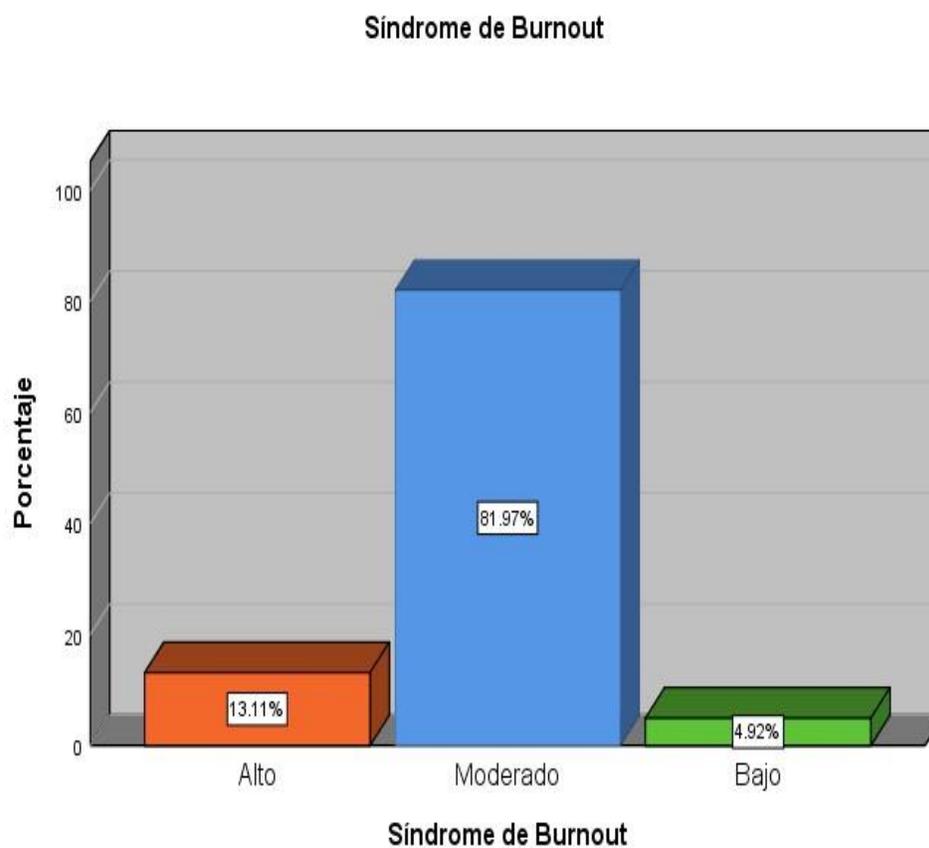
Nota del gráfico con resultados de los aspectos sociodemográficos de los profesionales de salud del C.S. Paucará -Acobamba-Huancavelica, 2021.

Interpretación: En la siguiente tabla 11 y figura 3, se observa los resultados de la muestra según el aspecto sociodemográfico. Según el sexo, se tiene 29.5% de varones y el 70.5% de mujeres. Según las edades, se tiene 23.0% entre las edades de 20 a 30 años, 36.1% en 30 a 40 años, el 26.2% en 40 a 50 años y el 14.8% en 50 años a más. Según el estado civil, se tiene el mayor porcentaje con el 41.0% lo solteros, seguido por los casados con el 36.1%, y finalmente los convivientes con el 23.0%. Según la ocupación, se tiene 8 médicos con el 13.1%, 10 obstetras con 16.4%, 11 enfermeras con el 18.0%, 25 técnicos con el 41.0% y 7 entre otros profesionales de salud con el 11.5%. Según experiencia laboral o tiempo de servicio, el 23.0% laboran de 1 a 5 años, el 54.1% de los que laboran de 6 a 10 años y el 23.0% de los que laboran de 11 años a más.

Tabla 12*Resultados de la variable síndrome de burnout*

| Síndrome de Burnout | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|-------------|
| Alto | 8 | 13.1 |
| Moderado | 50 | 82.0 |
| Bajo | 3 | 4.9 |
| Total | 61 | 100.0 |

Nota: Evaluación de la variable de síndrome de burnout en profesionales de salud del Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Figura 4*Resultados de la variable síndrome de burnout*

Nota del gráfico de resultados de la variable síndrome de burnout en profesionales de salud del C.S.Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

Interpretación: Según la tabla 12 y figura 4, se puede observar los resultados de la variable de síndrome de burnout, 8 de 61 profesionales se ubica una categoría alta de burnout con 13.1%, 50 de 61 profesionales manifiestan burnout en nivel moderado con **82%** y 3 de 61 profesionales muestran burnout en nivel bajo con 4.9%. Por lo tanto, los profesionales que laboran en Centro de Salud Paucará- Acobamba -Huancavelica, manifiestan el síndrome de burnout en mayor porcentaje en nivel moderado.

Tabla 13

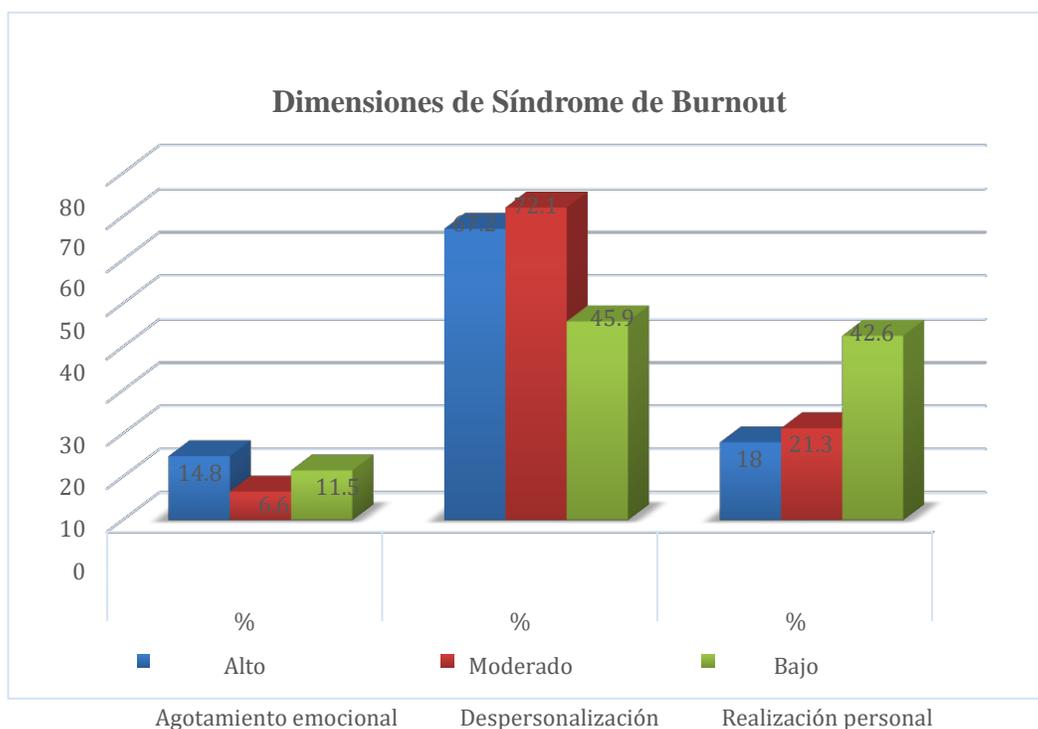
Resultados según las dimensiones de Síndrome de burnout

| Dimensiones de Síndrome Burnout | Alto | | Moderado | | Bajo | |
|---------------------------------|------|------|----------|-------------|------|------|
| | f | h | f | h | f | h |
| Agotamiento emocional | 9 | 14.8 | 41 | 67.2 | 11 | 18.0 |
| Despersonalización | 4 | 6.6 | 44 | 72.1 | 13 | 21.3 |
| Realización personal | 7 | 11.5 | 28 | 45.9 | 26 | 42.6 |

Nota: Evaluación de las dimensiones de Síndrome de Burnout en Profesionales de Salud del Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Figura 5

Resultados según las dimensiones de Síndrome de burnout



Nota de gráfico de resultados de las dimensiones de síndrome de burnout en profesionales de salud del C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

Interpretación: La tabla 13 y la presente figura 5, se analizan los resultados más resaltantes de las dimensiones de la siguiente manera: Dentro de agotamiento emocional el 14.8% se muestran en nivel alto, 41 de 61 profesionales se muestran emocionalmente agotados con **67.2%** en nivel moderado y 18.0% muestran una categoría baja; con respecto a la dimensión despersonalización el 6.6 % se muestran en nivel alto, 44 de 61 profesionales manifiestan actitud despersonalizado con **72,1%** en nivel moderado y el 21.3% se encuentran en nivel bajo; y para finalizar, en la dimensión de realización personal, se tiene en nivel alto 11.5%, en nivel moderado se encuentran 28 de 61 profesionales manifiestan una baja realización profesional en **45.9%** y el 42.6% en nivel bajo. Por lo tanto, el porcentaje que más predominó entre las 3 dimensiones se ubica en nivel moderado en profesionales que laboran en Centro de Salud Paucará -Acobamba-Huancavelica.

Tabla 14

Resultados de realización personal del síndrome de burnout y satisfacción laboral

| Realización personal | | Satisfacción laboral | | Total |
|----------------------|----------|---------------------------|---------------------------|--------|
| | | Alto satisfacción laboral | Bajo satisfacción laboral | |
| Nivel alto | Recuento | 2 | 5 | 7 |
| | % | 13.3% | 10.9% | 11.5% |
| Nivel moderado | Recuento | 8 | 20 | 28 |
| | % | 53.3% | 43.5% | 45.9% |
| Nivel bajo | Recuento | 5 | 21 | 26 |
| | % | 33.3% | 45.7% | 42.6% |
| Total | Recuento | 15 | 46 | 61 |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

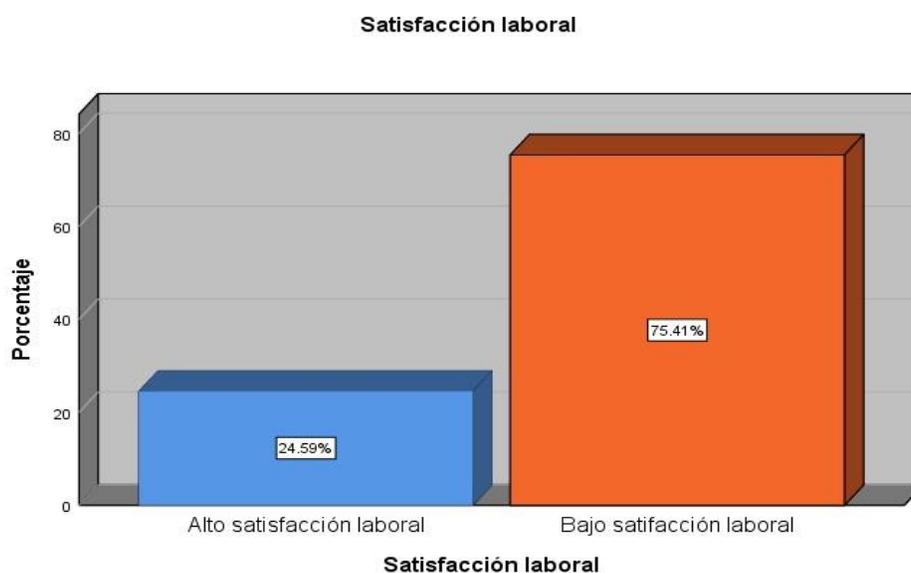
Nota: Resultados de la evaluación de dimensión de realización personal con la satisfacción laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Interpretación: Según la tabla 14, se observa los resultados entre la dimensión de realización personal con la satisfacción laboral, donde el 13.3% de profesionales se encuentran en alto nivel de realización personal y alto satisfacción laboral; 10.9% se encuentra una categoría alta de realización personal y baja satisfacción laboral; 53.3% se observa en una categoría moderada de realización personal y alto satisfacción laboral; **43.5%** se observa en nivel moderado de realización personal y baja satisfacción laboral; y por ultimo 33.3% se encuentra en nivel bajo de realización personal y alto satisfacción laboral; **45.7%** se encuentran dentro de nivel bajo de realización personal y baja satisfacción laboral. En conclusión, nos indican que dicha relación se da preferentemente en el nivel bajo y moderado.

Tabla 15*Resultados de la variable de satisfacción laboral*

| Satisfacción laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Alto satisfacción | 15 | 24.6 |
| laboral Bajo satisfacción laboral | 46 | 75.4 |
| Total | 61 | 100.0 |

Nota: Resultados de la evaluación de la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Figura 6*Resultados de la variable de satisfacción laboral*

Nota de gráfico de resultados de la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S.Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Interpretación: Según la tabla 15 y figura 6, se puede observar los resultados de la satisfacción laboral, donde 15 de 61 profesionales manifiestan alta satisfacción laboral (24.6%) y 46 de 61 profesionales manifiestan una baja satisfacción laboral (**75.4%**). Por lo

tanto, el personal que labora en C.S. Paucará –Acobamba- Huancavelica muestran mayor porcentaje en la satisfacción laboral bajo.

Tabla 16

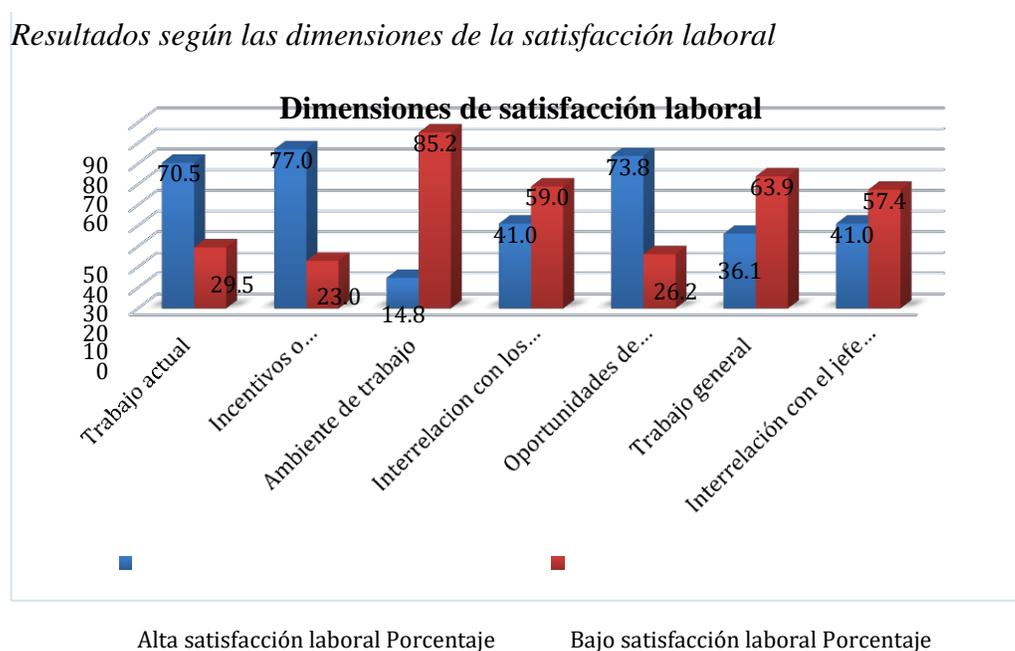
Resultados según las dimensiones de la satisfacción laboral

| Dimensiones de la Satisfacción laboral | Alto satisfacción laboral | | Bajo satisfacción laboral | |
|--|---------------------------|------------|---------------------------|-------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Trabajo actual | 43 | 70.5 | 18 | 29.5 |
| Incentivos o remuneración | 47 | 77.0 | 14 | 23.0 |
| Ambiente de trabajo | 9 | 14.8 | 52 | 85.2 |
| Interrelacion con los compañeros | 25 | 41.0 | 36 | 59.0 |
| Oportunidades de progreso | 45 | 73.8 | 16 | 26.2 |
| Trabajo general | 22 | 36.1 | 39 | 63.9 |
| Interrelación con el jefe inmediato | 25 | 41.0 | 33 | 57.4 |

Nota: Evaluación de síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Figura 7

Resultados según las dimensiones de la satisfacción laboral



Nota de gráfico de resultados de las dimensiones de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S.Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

Interpretación: Según la tabla 16 y figura 7, se puede observar entre las dimensiones de la satisfacción laboral los resultados de la siguiente manera: En la dimensión de trabajo actual el 70.5% de profesionales perciben satisfacción laboral en alto nivel y el 29.5% percibe satisfacción laboral en nivel bajo; en la dimensión de incentivos, el 77.0% de profesionales perciben satisfacción laboral en nivel alto y 23.0% manifiestan satisfacción laboral en nivel bajo; en la dimensión de **ambiente de trabajo** se tiene, 14.8% muestran satisfacción laboral en nivel alto y 52 de 61 que equivale a (**85.2%**) de profesionales manifiestan satisfacción laboral en un nivel bajo.

Continuando con la dimensión de interrelación con los compañeros se tiene, 41.0% de profesionales muestran satisfacción laboral en alto nivel, mientras que el 59.0% muestra satisfacción laboral en nivel bajo; en la dimensión de oportunidad de progreso el 73.8% indican satisfacción laboral alto, pero el 26.2% perciben satisfacción laboral en bajo nivel; en la dimensión de trabajo general se tiene, 36.1% que manifiestan satisfacción laboral en nivel alto y el 63.9% perciben satisfacción laboral en bajo nivel; por último se tiene a la dimensión de interrelación con el jefe inmediato, en la cual el 41.0% de profesionales muestran satisfacción laboral en alto nivel, mientras que el 57.4% perciben un nivel bajo de satisfacción en su trabajo.

5.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0. “No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

H1. “Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

Criterios para la toma decisión estadística

“P-valor $< \alpha$ = La H_1 se aprueba”. Es significativo

“P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba”. No es significativo

Prueba estadística utilizada

Para contrastar la prueba de hipótesis, en la actual investigación se utilizó el tipo de correlación Rho de Spearman, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 17

Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral

| | | | Síndrome de Burnout | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Síndrome de burnout | Coefficiente de correlación | 1.000 | -.331** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.009 |
| | | N | 61 | 61 |

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

Nota: Correlación entre la variable de síndrome de burnout y la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

En la tabla 17, se aprecia los resultados a través de la prueba de hipótesis general, donde se relacionan entre ambas variables, a través del uso de coeficiente de correlación Rho de Spearman, encontrando (Rho = - .331, P. valor = 0.009 < 0.05), entonces, la correlación es significativa inversa, la cual nos indicaría que a nivel alto de síndrome de burnout habrá baja satisfacción laboral. En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya

que existen correlación inversa y significativa entre ambas variables del presente estudio, esto en personal de salud que laboran en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H0. “No existe relación significativa entre agotamiento emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

H1. “Existe relación significativa entre agotamiento emocional del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

Criterios para la toma de decisión estadística

“P-valor $< \alpha$ = La H₁ se aprueba”. Es significativo

“P-valor $> \alpha$ = La H₀ se aprueba”. No es significativo

Prueba estadística utilizada

Para contrastar la prueba de hipótesis, en la presente investigación se utilizó el tipo de “Correlación Rho de Spearman”, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 18

Relación entre la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral

| | | | Agotamiento emocional | Satisfacción laboral |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Agotamiento emocional | Coefficiente de correlación | 1.000 | -.303* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.018 |
| | | N | 61 | 61 |

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

Nota: Correlación entre la dimensión de agotamiento emocional y la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

En la tabla 18, se muestra la evidencia según la prueba de hipótesis específica 1, encontrando una relación entre la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, encontrando ($Rho = -.303$, $P. \text{ valor} = 0.018 < 0.05$), entonces, la correlación es significativa inversa, la cual indica a mayor nivel de agotamiento emocional será menor su satisfacción laboral. En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya que existen correlación inversa y significativa entre la dimensión de agotamiento emocional con la satisfacción laboral en profesionales de salud en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H0. “No existe relación significativa entre la despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

H1. “Existe relación significativa entre la despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

Criterios para la toma de decisión estadística

“ $P\text{-valor} < \alpha = \text{La } H_1 \text{ se aprueba}$ ”. Es significativo

“ $P\text{-valor} > \alpha = \text{La } H_0 \text{ se aprueba}$ ”. No es significativo

Prueba estadística utilizada

Para contrastar la prueba de hipótesis, en el actual estudio se empleó, el tipo de

“Correlación Rho de Spearman”, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 19*Relación entre despersonalización y satisfacción laboral*

| | | Satisfacción | | |
|-----------------|--------------------|----------------------------|-------|---------|
| | | Despersonalización | | laboral |
| Rho de Spearman | Despersonalización | Coeficiente de correlación | 1.000 | -.268* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.037 |
| | | N | 61 | 61 |

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

Nota: Correlación entre la dimensión de despersonalización y la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021

En la tabla 19, se aprecia los resultados según la prueba de hipótesis específica 2, encontrando la relación entre despersonalización y satisfacción laboral, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde (Rho = - .268, P. valor = 0.037 < 0.05), entonces, la correlación es significativa inversa, lo cual nos indica cuanto mayor es el nivel de despersonalización será menor su satisfacción laboral en estos trabajadores. En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya que existen correlación significativa e inversa entre la dimensión de despersonalización con satisfacción laboral en personal que labora en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

H0. “No existe relación significativa entre la realización personal del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

H1. “Existe relación significativa entre la realización personal del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021”.

Criterios para la toma de decisión estadística

“P-valor $< \alpha$ = La H_1 se aprueba”. Es significativo

“P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba”. No es significativo

Prueba estadística utilizada

Para contrastar la prueba de hipótesis, en la actual investigación se usó el tipo de “Correlación Rho de Spearman”, por tratarse a nivel ordinal.

Tabla 20

Relación entre realización personal y satisfacción laboral

| | | Realización personal | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Realización personal | 1.000 | .281* |
| | Coeficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | | 0.028 |
| | N | 61 | 61 |

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

Nota: Correlación entre la dimensión de realización personal y la variable de satisfacción laboral en profesionales de salud del C.S. Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021

En la tabla 20, se aprecia los resultados según la prueba de hipótesis específica 3, encontrando una relación entre despersonalización y satisfacción laboral a través de la

prueba de correlación de Rho de Spearman, donde ($Rho = 0.281$, P. valor = $0.028 < 0.05$), entonces, la correlación es directa y significativa. En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna ya que existen correlación directa entre la dimensión de realización personal con la satisfacción laboral en profesionales que laboran en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Por medio de los resultados encontrados expuestos anteriormente se analizan y discuten en esta sección. Con respecto al aspecto sociodemográfico del personal de salud asistencial que laboran en C.S. Paucará se puede apreciarse que, los mayores porcentajes se tiene de la siguiente manera: según sexo fueron 70.3% de mujeres encuestadas, según edad fueron 36.1% entre 30 a 40 años, según estado civil fueron 41.0% los solteros, según ocupación fueron los técnicos con 41.0%, y según el tiempo del servicio fueron entre 6 a 10 años con el 54.1%. Al igual que los estudios de Parra (2020), García (2021), demuestran en porcentajes altos de los encuestados en sexo femenino, de 20 a 40 años y según la experiencia laboral se encuentran entre 1 a 10 años.

El propósito general de esta tesis fue determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales del C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. Los resultados encontrados muestran la interacción significativa de manera inversa entre ambas variables, a través de correlación Rho de Spearman donde ($Rho = - .331$, $P. \text{ valor} = 0.009 < 0.05$), el cual nos indica, que los trabajadores asistenciales del C.S. Paucará, en su mayoría manifiestan síntomas de burnout en nivel moderado con 82% y por ende muestran una baja satisfacción en el ámbito laboral con 75.4%; y si no es atendido inmediatamente, estos pueden derivar en una situación de incapacidad laboral.

De modo similar muestran los resultados de Gonzales(2021), Matta y Perez (2020), Marcos (2019), y Ore y Serpa(2018), quienes también afirman la relación que existe entre burnout y satisfacción laboral, de forma inversa indicando, que a mayor nivel del síndrome de burnout habrá menor nivel de satisfacción en su ámbito laboral. Así mismo, los estudios

de Vásquez, et al. (2019) en Chile; García y Albán (2021) en Ecuador, nos muestran entre sus resultados acerca de la correlación que existe entre síndrome de burnout y satisfacción laboral de forma negativa y significativa. Es decir, la presencia de burnout en mayores niveles conlleva a presenciar bajos niveles de satisfacción en el ámbito laboral.

Deduciendo tales resultados a nivel teórico según (Maslach y Jackson, 1997) nos mencionan que el síndrome del quemado o burnout conlleva a presenciar síntomas como estar emocionalmente agotados y sobrepasados, sentimientos y actitudes despersonalizados hacia las demás personas de su entorno laboral, así mismo pueden manifestar reducida o baja realización personal o profesional. Estos síntomas se manifiestan mayormente en profesionales que laboran prestando sus servicios directamente a otros individuos.

Sin embargo, al hablar sobre el síndrome de burnout y satisfacción en el ámbito laboral, nos afirman que “el burnout puede conllevar a percibir bajos niveles de satisfacción laboral y no viceversa”, entonces las insatisfacciones percibidas en el trabajo es producto del síndrome del quemado o burnout, pero “no necesariamente conlleva a niveles altos de agotamiento emocional”. (Maslach y Jackson, 1981, pág. 60)

Además, los niveles bajos de satisfacción en los centros laborales pueden generar faltas frecuentes al trabajo, constantes renunciaciones o cambios al puesto de trabajo, por ende carencia de profesionales o recursos humanos, esto conduce a la sobrecarga laboral y finalmente genera agotamiento físico y emocional en la persona que presta sus servicios de salud. De esta manera se afirma que el burnout o síndrome del trabajador quemado se asocia con la satisfacción laboral percibida por los profesionales del C.S. Paucará que brindan sus servicios a los pacientes o usuarios, sin embargo como expone la teoría de (Herzberg, 1966,

pág. 193) “si queremos disminuir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar especial atención a los factores motivadores”.

Dentro del objetivo específico 1, se planteó conocer la relación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional con la variable de satisfacción laboral que presentan los profesionales asistenciales del C.S. Paucará -Acobamba-Huancavelica, 2021. Entre los resultados en esta dimensión, la hipótesis alterna ha sido aceptada ya que se pudo evidenciar en la (tabla 18), donde ($Rho = -0.303$, $P. \text{ valor} = 0.018 < 0.05$); entonces, la correlación es significativo inversa, el cual indica que a mayor agotamiento emocional del burnout menor satisfacción laboral. Además 41 de 61 profesionales asistenciales que laboran en C.S. Paucará se encuentran emocionalmente exhaustas por el trabajo; manifestando agotamiento emocional, físico, psíquico o una combinación de ambas, provocando falta de recursos emocionales, la cual equivale a 67.2% en nivel moderado y perciben baja satisfacción laboral.

Así como se evidencia en el estudio de Marcos (2019), quien encontró la asociación significativa de manera inversa entre la dimensión de agotamiento emocional con la variable de satisfacción laboral, hallando un nivel de significancia ($p < 0,05$) y un coeficiente de correlación de $-0,501$, el porcentaje más alto fue el 54% donde algunas veces al mes se sintieron agotados emocionalmente. Sin embargo, no se encontró la concordancia con el estudio de Neciosup (2020), porque en sus resultados hallaron una asociación no significativa ($p > 0,05$) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, esto en Trujillo. El porcentaje que más predominó fue en nivel medio con 65.5%; de la misma forma no guarda similitud con otros antecedentes considerados para el presente estudio.

En este sentido podemos decir que estar emocionalmente agotados por la presencia de sobrecarga de esfuerzos físicos y psíquicos produce una incomodidad, desmotivación y baja satisfacción en el trabajo donde uno se desempeña. Por ende, estos resultados apoyan a la teoría de (Maslach y Leiter, 2001, pág. 406) y refieren las personas que presencian el cansancio emocional pueden generar conflictos internos, además puede conllevar a la baja productividad, menor compromiso con su trabajo y con la organización, en efecto esta dimensión se relaciona con bajo satisfacción laboral. Así mismo “El agotamiento emocional destaca como respuesta de las presiones recibidas en el ámbito laboral” nos dice (Leiter, 1993) citado por (López, 2017, pág. 28)

En el caso del segundo objetivo específico, se planteó conocer la asociación entre la dimensión de despersonalización y satisfacción laboral que presentan los profesionales del Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. Entre los resultados encontramos una asociación de forma inversa y significativa entre despersonalización y satisfacción en ámbito laboral utilizando la prueba de correlación ($Rho = -0.268$, $P. \text{valor} = 0.037 < 0.05$); el mayor porcentaje encontramos en nivel moderado con 72.1% y bajos niveles de satisfacción en su trabajo, donde 44 de 61 profesionales de salud manifiestan actitudes y sentimientos negativos hacia los demás en su entorno laboral, es decir a mayor despersonalización del síndrome de burnout menor satisfacción laboral.

De modo similar reportó Marcos (2019), la asociación de forma inversa y significativa entre despersonalización y satisfacción laboral, también menciona que el 66% de trabajadores han percibido algunas características de despersonalización algunas veces al mes. Mientras que el estudio de Neciosup (2020), encontró una relación no significativa en

esta dimensión ($p > 0,05$), predominando en nivel medio con 61.81%; así mismo no se halló semejanzas con otros antecedentes plasmados en esta investigación.

Este resultado hallado en esta dimensión sostiene lo mencionado por Golembiestwki et al., (1983) citado por (López, 2017), quienes indican que las manifestaciones de actitudes despersonalizadas o negativa es como un elemento central para el desarrollo del síndrome de burnout. Por otro lado, como dice Ashill y Rod (2011) las personas que manifiestan los síntomas de despersonalización se caracterizan por ser menos comprometidos con su trabajo y también con la organización, al igual que otros autores también refieren que hay personas que se limitan a mostrar sus competencias en el trabajo, así mismo no buscan las oportunidades, es decir hay falta de compromiso e identificación con la organización. (pag.128)

Por último, se formuló como tercer objetivo específico conocer la asociación entre la dimensión de realización personal y satisfacción laboral que presentan los profesionales del Centro de salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. Entre los resultados encontramos una asociación de forma directa y significativa entre la dimensión de realización personal con la variable de satisfacción laboral, donde ($Rho = 0.281$, $P. \text{ valor} = 0.028 < 0.05$). El porcentaje que más predominó fue en nivel moderado, donde 28 de 61 profesionales que equivale a 45.9% muestran baja satisfacción laboral y reducida realización a nivel personal, esto refiere que todavía hay profesionales que muestran sentimientos de competencia, éxito y de logro en su centro de trabajo.

Es decir, las frecuencias indican que dicha relación se da preferentemente en los niveles moderados y bajo (Tabla 14). Lo cual indica, a menor sentimiento de ser realizados personalmente o profesionalmente será menor la satisfacción en el trabajo, pues se aprecia

que los profesionales poseen una realización personal con una uniformidad entre los niveles moderado y bajo, es decir existe una realización personal mínima pero las otras dos dimensiones afectan y a la vez la satisfacción laboral es baja, no existe autoeficacia, trabajo en equipo y competencia en el ambiente de trabajo.

Así mismo Marcos (2019) afirma en su investigación, precisando la asociación entre realización personal y la variable de satisfacción laboral, identificando un (P. valor de $0.001 < 0.05$) de alfa, así mismo el 40% de profesionales se sienten realizados algunas veces al mes. Mientras que Neciosup (2020), halló una relación significativa entre la baja realización personal y satisfacción laboral con un ($p < 0,05$), predominando en nivel medio con 61.8%.

Estos resultados respaldan a la teoría de Leiter y Maslach (1988) ellos mencionan que la dimensión de agotamiento emocional y baja realización personal no es medido por la dimensión de despersonalización, sino que algunos factores estresores en el centro laboral como la falta de apoyo social y bajos accesos a las oportunidades afectan directamente en la realización o superación como profesionales.

Por otro lado (López, 2017) cita a Gil Monte et al. (1995) quienes afirman que los profesionales que prestan sus servicios humanos experimentan mayor agotamiento emocional y baja realización personal, pero estos sentimientos conllevan a manifestar conductas negativas o despersonalizadas. Además conocen el “burnout como una respuesta al estrés en el ámbito laboral derivado por inadecuadas gestiones de las estrategias de afrontamiento”. (pag.28)

En referencia a los resultados de la variable de satisfacción laboral, en la presente investigación de un total de 61 profesionales participantes del Centro de Salud Paucará 46 que equivale a (75.4%) evidenciaron bajo nivel de satisfacción laboral, esto indica que los

trabajadores carecen de “necesidades higiénicas” y “necesidades de motivación”, así como de logros y reconocimientos como dice (Herzberg, 1966).

Así mismo en la dimensión de ambiente de trabajo se ubican en mayor porcentaje en baja satisfacción laboral con el 85.2%; el cual señala que las condiciones de vivencia dentro del ambiente laboral tal vez no son las adecuadas, como menciona (MINSA, 2002), estos factores influyen negativamente sobre la salud mental y físico del trabajador.

Al comparar con el presente estudio con otras investigaciones se ha encontrado muchas congruencias entre los resultados sobre la asociación entre ambas variables en estudio, la cual respalda la teoría de Maslach y entre otros autores más. Sin embargo se ha discrepado con los resultados de Neciosup (2020) ya que en su estudio encontró una relación no significativa ($p > 0,05$) entre las dimensiones de burnout con la variable de satisfacción laboral, la cual podría deberse a que los colaboradores de salud en clínicas particulares cuentan con muchos más beneficios que las instituciones públicas, por ejemplo al mantener poca aglomeración de personas ,mantener distanciamiento adecuado, etc, mejor es su condición laboral , hay mejor atención y también están más implementados lo cual da satisfacción laboral y menos estrés laboral.

Así mismo en esta investigación se ha encontrado déficit en ambas variables, como es el caso de síndrome de burnout se ha presentado de manera moderada a grave entre los profesionales y la satisfacción laboral se halla en nivel bajo, tales resultados al revisar minuciosamente con otras investigaciones de los antecedentes plasmados en el presente estudio no guardan coherencia como por ejemplo con los resultados encontrados por García (2021); Vásquez et al.(2019); De gracia(2018); Neciosup (2020); Marcos(2019) y Ore y Serpa(2018), quienes han reportados entre sus resultados la variable de síndrome de burnout

predominó en nivel moderado igual que al presente estudio, sin embargo respecto al segundo variable los profesionales se han mostrado satisfechos en su trabajo, mientras que en este estudio se encontró en nivel bajo de satisfacción laboral. Toda esta diferencia también se puede deberse al contexto de realización del trabajo, con qué población se ha trabajado, en qué lugar se desarrolló, así mismo las diferentes herramientas aplicadas principalmente para medir el nivel de satisfacción laboral. En algunos casos esto podría ser que todavía existen instituciones que velan por sus trabajadores y por lo tanto tratan de organizarse bien aun en medio de la pandemia, fortaleciendo las buenas relaciones interpersonales, relaciones más estrechas y trabajo en equipo, la cual facilita la comunicación asertiva entre ellos.

Todo ello tiene implicancias en la salud mental y físico del profesional y su intención por cambiar el puesto de trabajo, como refiere Gil Monte, el burnout es una respuesta al estrés laboral derivado de una mala gestión de las estrategias de afrontamiento. En este sentido se tiene que implementar estrategias de intervención de manera adecuada para la disminución de síndrome de burnout y si queremos aumentar la satisfacción laboral en estos profesionales debemos de prestar especial atención a los factores motivadores, como dice la teoría de Herzberg.

No obstante, la temática que se ha trabajado en este estudio es el único a nivel de Provincia de Acobamba y Distrito de Paucará y con profesionales de salud desarrollada en un establecimiento de categoría I-4 (C.S. Paucará), a partir de ello se podría tomar otras investigaciones más amplias para el futuro. Finalmente, se cumplió con el objetivo propuesto, en donde se analizaron los objetivos generales y específicos planteados, sintetizando la información a través de marco teórico y evidenciando los datos más importantes del estudio.

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de tesis se llega a las siguientes conclusiones:

1. En esta tesis se determinó, “la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral” en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021, de forma significativa inversa ($Rho = - 331$, P. valor = $0.009 < 0.05$), el cual nos indica a mayor nivel del síndrome de burnout habrá menor satisfacción laboral.
2. Se evidencia la relación significativa inversa ($Rho = - 303$, P. valor = $0.018 < 0.05$), entre la dimensión de agotamiento emocional y la variable de satisfacción laboral, denotando a mayores niveles de agotamiento emocional habrá bajos niveles de satisfacción laboral en profesionales asistenciales que laboran en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
3. Existe relación significativa inversa ($Rho = - 268$, P. valor = $0.037 < 0.05$) entre la dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral, mostrando a mayor nivel de despersonalización menor será su satisfacción laboral en profesionales que laboran en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
4. Existe relación significativa directa ($Rho = 0.281$, P. valor = $0.028 < 0.05$) entre la dimensión de realización personal y la variable de satisfacción laboral, es decir, las frecuencias indican que dicha relación se da preferentemente en los niveles moderado y bajo; lo cual afirma a menor realización personal será menor su satisfacción laboral, en profesionales asistenciales que trabajan en C.S. Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021.
5. Entre los resultados más resaltantes que se han encontrado en esta tesis fue: que el síndrome de burnout influye de forma negativa y significativa en la satisfacción laboral, así mismo se ha observado de un total de 61 encuestados, 50 la gran mayoría de

profesionales del Centro de Salud Paucará, manifiestan síntomas de burnout en nivel moderado que equivale al (82.0%), mientras que 8 de 61 profesionales de salud muestran un alto nivel de burnout con (13.1%), lo cual nos muestra que, 2 de cada 10 profesionales de salud del C.S. Paucará padecen de este síndrome y por ende perciben una baja satisfacción laboral, en un 75.4% o sea casi un tercio de la población expresa insatisfacción en su centro laboral. De igual modo, en las tres dimensiones de burnout, evidencian en nivel moderado en esta población.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a jefatura del Centro de Salud Paucará en coordinación con la Unidad Operativa Red de Salud Acobamba intervengan inmediatamente según los resultados encontradas en el presente estudio, viéndolos según los componentes de ambas variables de esta manera mejorar el clima laboral en dicha institución. Así mismo designar al quien corresponda, para evaluar la salud mental en todos sus aspectos a todos los trabajadores del Centro de Salud Paucará, luego iniciar con las intervenciones correspondientes.
- Publicar los resultados encontrados en la página web de la DIRESA Huancavelica, con el objetivo de concientizar a todo profesional y en especial a las autoridades responsables en sector salud dentro de la región.
- Se recomienda el adiestramiento de los usuarios internos en este caso a todos los trabajadores de dicha institución, mejorar la relación entre jefes-subordinados, entre los compañeros del trabajo generando una comunicación asertiva. Así mismo las jefaturas deben saber valorar las habilidades y destrezas de cada trabajador, fortaleciendo sus conocimientos para su eficiente desempeño, reconocimiento de logros del trabajador ya que de esta manera los profesionales puedan mejorar su calidad de vida como persona y profesional, así cumplir con los objetivos y metas de la organización.
- Se recomienda hacer estudios más extensos y con diferentes diseños, como estudios prospectivos, comparativos o experimentales dentro de la Jurisdicción de la Micro red Paucará, a fin de realizar estrategias preventivas especificadas.
- Se recomienda que, si no es manejado con éxito estos resultados encontrados, las consecuencias será que, los profesionales continúen manifestando el agotamiento

emocional, físico, psíquico o una combinación de ambas, provocado falta de recursos emocionales y no poder dar más de sí mismo y por ende surge la baja satisfacción laboral, incluso llegando a la incapacidad laboral. Estas consecuencias se darán a nivel personal, social y organizacional, lo cual no favorece a la población ni a la institución.

- Según los resultados obtenidos, también se recomienda continuar con la investigación no sólo con estas dos variables sino entre otras variables que podrían estar asociados con la salud mental en estos profesionales, ya que se ha comprobado que la presencia de burnout influye negativamente en la satisfacción laboral. Así mismo esta investigación podría ser considerada como antecedentes para otras investigaciones en el futuro que estén orientadas a velar por la salud de estos profesionales, disminuyendo los porcentajes altos de burnout e incrementando las condiciones laborales saludables.

REFERENCIAS

- Alban, S. (2021). *Burnout y satisfaccion laboral de los trabajadores del servicio de seguridad ECU - 911*. Tesis de maestria, Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32895>
- Baldoceda, E. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una empresa privada de Lima Metropolitana*. Tesis licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Retrieved from <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200>
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación* (A. Rubeira ed.). Editorial Shalom. Retrieved from <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA*. Pontificia Universidad Javeriana, Seccional Cali: Séptima Edicion. Retrieved from https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf
- Cortada, N. (2000). *Técnicas psicológicas de evaluación y exploración* (Primera Edición ed.). México: Trillas S. A. de C. V. Retrieved marzo 05, 2020
- Cuquicondor, R. (2020). *Síndrome de Burnout en personal de enfermería dela Área de COVID - 19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesisn de licenciatura, Universidad Norbert Wiener, Lima. Retrieved from

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3934/T061_44215922_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

De Gracia, G. (2018). *Evaluacion de la Satisfaccion laboral de las matronas en atencion especializada*. Tesis de maestria, Universidad Miguel Hernández. Retrieved from <http://dspace.umh.es/jspui/bitstream/11000/5795/1/DE%20GRACIA%20GOMEZ%20%20GUADALUPE%20TFM.pdf>

Garcia, P. (2021). *Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS - Guaranda*. Tesis de maestria, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15938>

Gavidia, L. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y perquería con largas jornadas laborales*. Tesis de licenciatura, Universidad Federico Villareal. Retrieved from <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2625/GAVIDIA%20GAVIDIA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

George, D., & Mallery, P. (2003). *Interpretación del valor del coeficiente de fiabilidad de consistencia interna alfa de Cronbach* (Cuarta Edición ed.). Boston, E.E.U.U.: Allyn y Bacon.

Gil Monte, P. (2019). *CESQT Cuestionario para la Evaluacion del Sindrome de Quemarse en el Trabajo*. Madrid: tea.

Gonzales, A. (2019). México lidera la lista de mayor satisfacción laboral en America Latina. *RR HH Digital*, 1.

Gonzales, J. (2021). *Relacion entre el sindrome de burnout y la satisfaccion laboral en personal de salud*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13212/Gonzalez_Morales.pdf?sequence=1

Herzberg, F. (1966). Teoría Motivacional. 29 - 33. Retrieved from

[file:///C:/Users/user/Downloads/Satisfaccion%20Laboral%20LIBRO%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Satisfaccion%20Laboral%20LIBRO%20(1).pdf)

López, A. (2017). Síndrome de Burnout: Antecedentes y Consecuentes Organizacionales en el Ámbito de la Sanidad Pública Gallega. *Tesis Doctoral*. Universidad de Vigo, España.

Obtenido de

http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marcos, Y. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital*

Nacional Ramiro Prialé Prialé. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes.

Retrieved from

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1689/T037_41174365_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, A. (2010). ASíndrome de Burnout: Evaluación conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de comunicación*. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*. Estados Unidos.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout [desgaste profesional]. *Annual Reviews Psychology*, 397-442. Retrieved from

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Inventario del Síndrome de Burnout* (Ediciones TEA ed.).

- Masluk, B., Marquez, A., & Marques, A. I. (2016). Dificultades y comorbilidad en el Diagnóstico de Burnout: El aspecto legal de su reconocimiento. *Congreso Virtual de Psiquiatria*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/303885011_DIFICULTADES_Y_COMORBILIDAD_EN_EL_DIAGNOSTICO_DE_BURNOUT_EL_ASPECTO_LEGAL_DE_SU_RECONOCIMIENTO
- Matta, M., & Perez, F. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfaccion laboral en profesionales de la salud: Una revision sistematica*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58081/Matta_BME-Perez_TFY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de la Salud. (2002). *Encuesta de satisfaccion del personal de salud*. Lima, Perú. Retrieved from <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). *Guía Técnica Para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de Salud en el Contexto del COVID-19*. Lima: UNICEF. Retrieved from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Neciosup , G. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfaccion laboral del personal de una clinica de especialidades en Trujillon en tiempos de COVID - 19*. Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51309/Neciosup_SGL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oré, N., & Serpa, L. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorio externo del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Huancavelica. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35125>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *LinkedIn*. Retrieved from <https://es.linkedin.com/pulse/gestionar-el-estr%C3%A9s-laboral-en-tiempos-de-la-covid-izaskun-bernal>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Proceso Gestión del Talento Humano Programa Entorno Laboral Saludable. *Bienestar Familiar*, 1 -14. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/pg11.gth_programa_de_entorno_laboral_saludable_v1_2.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Síndrome del trabajador quemado. *Diario Independiente de Contenido Enfermero*. Retrieved from <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>
- Paris, L. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la Salud*. Argentina: Buenos Aires. Retrieved from <file:///C:/Users/user/Downloads/31%20-%20Estres%20Laboral%20Trabajadores%20de%20la%20Salud%20LIBRO.pdf>
- Parra, J. (2020). *Síndrome de burnout y relación con los factores sociodemográficos y laborales en profesionales de la salud en una Clínica privada de la ciudad de Cuenca en el contexto con la emergencia sanitaria por COVID - 19*. Tesis de maestría, Universidad del Azuay. Retrieved from <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10411/1/16038.pdf>

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseño en la Investigación Científica* (Quinta Edición E.D. ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Grupo Noriega ed.). (Balderas, Ed.) México D.F., México: LIMUSA S.A. DE C.V.
- Vallejo, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Corporación Universitaria de la Costa. Retrieved from
file:///C:/Users/user/Downloads/Satisfaccion%20Laboral%20LIBRO%20(1).pdf
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la Sustentacion: 7 pasos para una tesis exitosa. Un metodo efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Vara-Horna;Arístides.
Retrieved from <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relacion entre el Burnout y la Satisfaccion Laboral en profesionales de la salud. *Salud y Ciencia*, 23, 325 - 331.
Retrieved from <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957.pdf>
- Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en Medicos y enfermeros ecuatorianos durante la pandemia de COVID - 19. Retrieved from file:///C:/Users/user/Downloads/988.pdf
- World Health . (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualizacion, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Zuiza: OMS. Obtenido de
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

ANEXOS

Anexo A

Matriz de consistencia

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Paucará- Acobamba- Huancavelica, 2021.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|---|---|---|--|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable 1 | |
| <ul style="list-style-type: none"> · ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021? <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> · ¿Cuál es la relación entre el nivel de agotamiento emocional y la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021? · ¿Cuál es la relación entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021? · ¿Cuál es la relación entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021? | <ul style="list-style-type: none"> · Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Conocer la relación del nivel de agotamiento emocional y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. · Conocer la relación del nivel de despersonalización y la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. · Conocer la relación del nivel de realización personal y la satisfacción laboral que se presenta en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. | <ul style="list-style-type: none"> · El síndrome de burnout se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Existe relación significativa entre el agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. · Existe relación significativa entre la despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. · Existe una relación significativa entre la realización personal de síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud en Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica, 2021. | <p>Dimensiones:</p> <p>Síndrome de burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Agotamiento emocional · Despersonalización · Realización personal <p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> · Trabajo actual · Remuneraciones e incentivos · Ambiente de trabajo · Interrelación con los compañeros de trabajo · Oportunidades de progreso · Trabajo en general · Interrelación con el jefe inmediato | <p>1.Método de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método Científico <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hipotético -deductivo <p>2.Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigación Básica <p>3.Nivel de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacional <p>4.Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No experimental -Correlacional - Transversal <p>5. Población: Profesionales de salud del Centro de Salud Paucará.</p> <p>6. Muestra: 61 profesionales de salud netamente asistencial que laboran en C.S. Paucará.</p> <p>7.Técnica e Instrumentos de Recolección de datos: Cuestionario de MBI y Encuesta de satisfacción laboral</p> <p>8. Técnicas de procesamiento de datos: Excel y SPSS versión 25.</p> |

Anexo B

Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | N° de Ítems | Indicadores | Escala de valoración | Valoración por dimensión. |
|-----------------------------|--|--|---|---|---|--|---|
| Síndrome de Burnout | De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout es conocido como “una respuesta al estrés crónico en el ámbito laboral, la cual está conformado por actitudes negativas y sentimientos fríos hacia los demás personas” que se encuentran a su alrededor en su contexto laboral. | Esta variable será evaluada a través del Inventario “Burnout” de Maslach (MBI), que está dividida en tres dimensiones y consta de 22 ítems con una escala de valoración Likert. | <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> | <p>9 ítems</p> <p>5 ítems</p> <p>8 ítems</p> | <p>Ítems: (1,2,3,6,8,13,14,16,20) Del Maslach Burnout Inventory</p> <p>Ítems: (5,10,11,15,22) del Maslach Burnout Inventory</p> <p>Ítems: (4,7,9,12,17,18,19,21) del Maslach Burnout Inventory</p> | <p>(0) Nunca</p> <p>(1) Pocas veces al año o menos</p> <p>(2) Una vez al mes o menos</p> <p>(3) Unas pocas veces al mes</p> <p>(4) Una vez a la semana</p> <p>(5) Unas pocas veces a la semana</p> <p>(6) Todos los días</p> | <p>Nivel bajo <= 11</p> <p>Nivel Medio 12 - 20</p> <p>Nivel Alto >= 21</p> <p>Nivel bajo <= 2</p> <p>Nivel Medio 3 - 6</p> <p>Nivel Alto >= 7</p> <p>Nivel Bajo >= 44</p> <p>Nivel Medio 40 - 43</p> <p>Nivel Alto <= 39</p> |
| Satisfacción Laboral | Es “un elemento que forma parte de la definición de la calidad de atención a los usuarios”, a partir de ello “el profesional percibe mayor satisfacción a nivel personal y profesional con su trabajo”, más aun cuando tratan de ofrecer atención de calidad a sus pacientes (MINSa, 2002). | Esta Variable se va a medir mediante un instrumento, que se denomina “Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud” (Elaborado por MINSa 2002), evalúa siete dimensiones y consta de 22 ítems con una escala de valoración Likert. | <ul style="list-style-type: none"> · Trabajo actual · Remuneraciones e incentivos · Ambiente de trabajo · Interrelación con los compañeros de trabajo · Oportunidades de progreso · Trabajo en general · Interrelación con el jefe inmediato | <p>4 ítems</p> <p>2 ítems</p> <p>4 ítems</p> <p>2 ítems</p> <p>3 ítems</p> <p>5 ítems</p> | <p>Items: (1,2,3,4)</p> <p>Items: (15, 16)</p> <p>Items: (19,20,21,22)</p> <p>Items: (17,18)</p> <p>Items: (13, 14)</p> <p>Items: (5,6,7)</p> <p>Items:(8,9,10,11,12)</p> | <p>(5) = Totalmente de acuerdo</p> <p>(4) = Mayormente de acuerdo</p> <p>(3) = Indiferente</p> <p>(2)= Pocas veces desacuerdo</p> <p>(1)= Totalmente en desacuerdo</p> | <p>Alta Satisfacción</p> <p>66 a 110</p> <p>Baja Satisfacción</p> <p>22 a 65</p> |

Anexo C

Matriz de operacionalización de los instrumentos

| | | |
|--|---|---|
| SINDROME DE BURNOUT | Agotamiento emocional | 1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. |
| | | 2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. |
| | | 3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. |
| | | 6.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. |
| | | 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando. |
| | | 13.- Me siento frustrado con mi trabajo. |
| | | 14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. |
| | | 16.- Trabajar directamente con personas me cansa. |
| | Despersonalización | 20.- Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo. |
| | | 5.- Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales. |
| | | 10.- Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión. |
| | | 11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. |
| | | 15.- Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo. |
| | Realización personal | 22.- Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas. |
| | | 4.- Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo. |
| | | 7.- Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas del trabajo. |
| | | 9.- Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. |
| | | 12.- Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo. |
| 17.- Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo. | | |
| 18.- Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo. | | |
| 19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | | |
| 21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada. | | |
| SATISFACCIÓN LABORAL | | Trabajo actual |
| | 2.-El trabajo en mi servicio está bien organizado. | |
| | 3.-En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. | |
| | 4.-Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. | |
| | Remuneraciones e incentivos | 15.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. |
| | | 16.-La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. |
| | Ambiente de trabajo | 19.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución. |
| | | 20.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. |
| | | 21.-El ambiente de la Institución permite expresar opiniones con franqueza. A todo nivel sin temor a represalias. |
| | | 22.-El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para mí. |
| | Interrelación con los compañeros de trabajo | 17.-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. |
| | | 18.-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. |
| | Oportunidades de progreso | 13.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. |
| | | 14.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. |
| | Trabajo en general | 5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. |
| | | 6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. |
| | | 7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. |
| | Interrelación con el jefe inmediato | 8.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. |
| | | 9.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. |
| | | 10.-Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. |
| | | 11.-Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. |
| | | 12.-Los Directivos del Centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a |

Anexo D

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

FICHA DEMOGRÁFICA

Marque con un aspa (x) donde le corresponda

GÉNERO

Masculino ()

Femenino ()

EDAD:

ESTADO CIVIL

Soltero/a ()

Casado/a ()

Separado/a ()

Conviviente ()

TIENES HIJOS: Si () No ()

OCUPACIÓN

Medico ()

Enfermero ()

Obstetra ()

Técnico ()

Especialista ()

Otros profesionales de Salud ()

TIPO DE CONTRATO

Nombrado ()

Minsa ()

Cas ()

Terceros y otros ()

UPS DONDE SE DESEMPEÑA

Emergencia ()

Consultorio externo ()

Área Covid ()

Admisión ()

Psicología ()

Otros servicios de salud ()

Hospitalización ()

Laboratorio ()

Farmacia ()

Triaje ()

Odontología⁶ ()

TIEMPO DE SERVICIO

6 a 11 meses

1 a 5 años

6 a 10 años

11 a 15 años

16 a 20 años

20 años a más

Anexo D (1)

Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)

El presente instrumento tiene la finalidad de recopilar datos con la ayuda de una serie de enunciados relacionados a sus sentimientos con respecto a su ámbito laboral.

A continuación, marque con una (X) las casillas que tú consideres conveniente, respondiendo cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

| Nº | AFIRMACIONES | Nunca (0) | Pocas veces al año o menos (1) | Una vez al mes o menos (2) | Unas pocas veces al mes (3) | Una vez a la semana (4) | Pocas veces a la semana (5) | Todos los días (6) |
|----|---|--------------|--|--|---|----------------------------------|---|--------------------------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | | | | | | | |
| 3 | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo. | | | | | | | |
| 5 | Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6 | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | | | | | | | |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo. | | | | | | | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando. | | | | | | | |
| 9 | Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | | | | | | | |
| 10 | Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión. | | | | | | | |
| 11 | Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12 | Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13 | Me siento frustrado con mi trabajo. | | | | | | | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15 | Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo. | | | | | | | |
| 16 | Trabajar directamente con personas cansa. | | | | | | | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo. | | | | | | | |
| 18 | Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo. | | | | | | | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20 | Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo. | | | | | | | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada. | | | | | | | |
| 22 | Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas. | | | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración

Anexo D (2)

Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud (Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)

INTRODUCCION: En la siguiente encuesta se presenta una serie de afirmaciones relacionados al trabajo, cargo o puesto que desempeña, marcando con un aspa (x) dentro del casillero que corresponde según su opinión, las cuales se encuentran con una escala de puntuación del 1 al 5. Responda con la mayor sinceridad posible.

| Totalmente de acuerdo(5) Mayormente de acuerdo(4) Indiferente(3) Pocas veces de acuerdo(2) Totalmente en desacuerdo(1) | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| ÍTEMS | | | | | | |
| 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | El trabajo en mi servicio está bien organizado. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO E

CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN



UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD
ACOBAMBA
MICRORED PAUCARÁ
CENTRO DE SALUD PAUCARÁ



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de la independencia”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Lic. **Francisco, ZUBILETE LAURA**, jefe de la Micro Red Paucará autorizo que la Bachiller Magdalena, **ESPINOZA TAYPE**, pueda realizar la aplicación del instrumento para ejecutar su investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARÁACOBAMBA-HUANCAVELICA, 2021”**.

Se entrega la presente autorización a solicitud escrita de la interesada para los fines que estime conveniente.

Paucará, 12 de mayo del 2021



GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD ACOBAMBA

[Handwritten Signature]
Lic. Francisco Zubilete Laura
C.E.P. N° 32447
JEFE DE LA MICRO RED PAUCARA

Anexo F



UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD
ACOBAMBA
MICRO RED PAUCARÁ
CENTRO DE SALUD PAUCARÁ



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de la

CONSTANCIA

Yo, Lic. **Francisco, ZUBILETE LAURA**, jefe de la Micro Red Paucará, entrego la presente constancia al Bachiller en Psicología **Magdalena, ESPINOZA TAYPE**, por haber cumplido con la aplicación del instrumento: **Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud**, a un total de 61 profesionales participantes, para ejecutar su investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARÁ-ACOBAMBA-HUANCAVELICA, 2021”**.

Se entrega la presente constancia a solicitud escrita de la interesada para los fines que estime conveniente.

Paucará, 25 de mayo del 2021.



GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD ACOBAMBA

Lic. Francisco Zubilete Laura
CEP. N° 32441
JEFE DE LA MICRO RED PAUCARA

Anexo G CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

1. Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

Confiabilidad del instrumento del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

1. Método: Consistencia Interna
2. Técnica: Prueba Piloto
3. Estadísticas: Alfa de Cronbach
4. Índice de Confiabilidad: 0,85
5. Interpretación: Confiabilidad aceptable

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.85 | 22 |

P. Valor de Alfa de Cronbach es 0.85, el coeficiente de alfa es bueno, este valor de significancia refiere a un nivel de confiabilidad aceptable según (George y Mallery, 2003)

Según la valoración de George y Mallery (2003) que señala un criterio general para evaluar el coeficiente del Alfa de Cronbach. Se clasificación en:

| Valor | Coeficiente | Criterio |
|-------|-------------|-------------------------|
| > | 0.90 | Exelente |
| > | 0.80 | Bueno |
| > | 0.70 | Aceptable |
| > | 0.60 | Relativamente aceptable |
| > | 0.50 | Cuestionable |
| < | 0.50 | Deficiente |

Validación del instrumento del Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)

1. Método: Validez de contenido
2. Técnica: Juicio de expertos
3. Estadístico: Coeficiente de la prueba binomial
4. Índice de validez: 0,000
5. Interpretación: Adecuada validez

Prueba binomial

| N° Jueces | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|-----------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| juez1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | |
| juez2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | |
| juez3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | |

EXP 1: Mg. Pedro Miguel Solano Ayala VÁLIDO

EXP 2: Mg. Nilton David Vílchez Galarza VÁLIDO

EXP 3: Mg. Karina Caballero Arroyo VÁLIDO

El instrumento fue revisado y validado por tres jueces, quienes dieron su veredicto a los test como VÁLIDOS, ya que cumplen con los requisitos establecidos para llevar a cabo su aplicación. Se halló la validez de cada ítem a través del coeficiente de la prueba binomial indicando que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque el resultado es menor al nivel de significancia de 0,05 y la proporción de los ítems aceptadas por el juez 1, 2 y 3 para el instrumento de Cuestionario de Maslach Burnout Inventario es igual a 50%, siendo adecuado.

2. Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud

Confiabilidad del instrumento de la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud

6. Método: Consistencia Interna
7. Técnica: Prueba Piloto
8. Estadísticas: Alfa de Cronbach
9. Índice de Confiabilidad: 0,81
10. Interpretación: Confiabilidad aceptable

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.81 | 22 |

P. Valor de Alfa de Cronbach es 0.81, el coeficiente de alfa es bueno, este valor de significancia refiere a un nivel de confiabilidad aceptable según (George y Mallery, 2003)

Según la valoración de George y Mallery (2003) que señala un criterio general para evaluar el coeficiente del Alfa de Cronbach. Se clasificación en:

| Valor | Coeficiente | Criterio |
|-------|-------------|-------------------------|
| > | 0.90 | Excelente |
| > | 0.80 | Bueno |
| > | 0.70 | Aceptable |
| > | 0.60 | Relativamente aceptable |
| > | 0.50 | Cuestionable |
| < | 0.50 | Deficiente |

Validación del instrumento de la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de

Salud

6. Método: Validez de contenido
7. Técnica: Juicio de expertos
8. Estadístico: Coeficiente de la prueba binomial
9. Índice de validez: 0,000
10. Interpretación: Adecuada validez

Prueba binomial

| Nº Jueces | Categoría | N | Prop. observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) | |
|-----------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|-------|
| juez1 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez2 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |
| juez3 | Grupo 1 | Si | 22 | 1.00 | 0.50 | 0.000 |
| | Grupo 2 | No | 0 | 0.00 | | |

EXP 1: Mg. Pedro Miguel Solano Ayala VÁLIDO

EXP 2: Mg. Nilton David Vílchez Galarza VÁLIDO

EXP 3: Mg. Karina Caballero Arroyo VÁLIDO

El instrumento fue revisado y validado por tres jueces, quienes dieron su veredicto a los test como VÁLIDOS, ya que cumplen con los requisitos establecidos para llevar a cabo su aplicación. Se halló la validez de cada ítem a través del coeficiente de la prueba binomial indicando que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque el resultado es menor al nivel de significancia de 0,05 y la proporción de los ítems aceptadas por el juez 1, 2 y 3 para el instrumento de la encuesta de satisfacción laboral del personal de salud, es igual a 50%, siendo adecuado.

ANEXO G(1) JUICIO

DE EXPERTOS

Experto: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA Profesión: PSICÓLOGO Cargo: PSICÓLOGO Región: JUNÍN

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento para medir el síndrome de Burnout **Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Jackson. Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007)** respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final. Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Inventario de “Burnout” de Maslach (MBI). Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007).

| DIMENSIONES | ITEMS | Suficiencia | | Relevancia | | Coherencia | | Claridad | | OBSERVACIONES /SUGERENCIAS |
|-----------------------------|--|-------------|----|------------|----|------------|----|----------|----|----------------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D1 Agotamiento emocional | 1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6) Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | 8) Siento que mi trabajo me está desgastando. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 13) Me siento frustrado con mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 16) Trabajar directamente con personas me cansa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D2 Despersonalización | 5) Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10) Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11) Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 15) Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 22) Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D3 Realización personal | 4) Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7) Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9) Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 12) Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17) Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18) Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 23 de abril del 2021.

Nombres y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

DNI: 42769526

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA
TÍTULO PROFESIONAL : LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : BACHILLER EN PSICOLOGÍA
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAESTRÍA EN PSICOLOGIA
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN DE
HUANUCO
ESPECIALIDAD : PSICOLOGO FORENSE
AÑOS DE EXPERIENCIA : 13 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIDAD MEDICO LEGAL IJU JUNIN -
MINISTERIO PUBLICO
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : PSICOLOGO

TRABAJOS PUBLICADOS : ---

OTROS MERITOS : ---

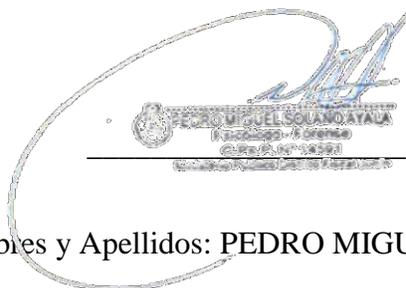
EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH (MBI)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....

Huancayo, 23 de abril del 2021



PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA
Psicólogo - Forense
C.R.P. N° 14321
Huancayo - Huancahuasi

Nombres y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

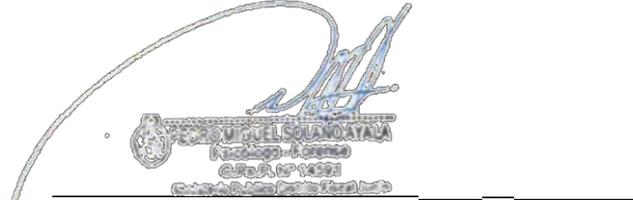
DNI: 42769526

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA, con Documento Nacional de Identidad N°42769526 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI) DE CRISTINA MASLACH Y JACKSON. ADAPTACION PERUANA DE LLAJA, SARRIA Y GARCIA (2007)**, cuyo responsable es la investigadora ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA con DNI N° 44199083, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARÁ- ACOBAMBA-HUANCAVELICA-2021”**.

Huancayo, 23 de abril del 2021.



F

Nombre y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

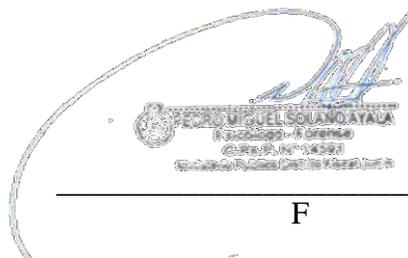
DNI: 42769526

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| D2 Remuneraciones e incentivos | 15.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 16.-La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D3 Ambiente de trabajo | 19.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 20.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 21.-El ambiente de la Institución permite expresar opiniones con franqueza. A todo nivel sin temor a represalias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 22.-El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D4 Interrelación con los compañeros de trabajo | 17.-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 18.-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D5 | 13.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Oportunidades de progreso | 14.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D6 Trabajo en general | 5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D7 Interrelación con el Jefe Inmediato | 8.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10.-Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11.-Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 12.-Los Directivos del Centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 23 de abril del 2021.



F

Nombres y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

DNI: 42769526

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA
TÍTULO PROFESIONAL : LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : BACHILLER EN PSICOLOGÍA
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAESTRÍA EN PSICOLOGIA
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO
ESPECIALIDAD : PSICOLOGO FORENSE
AÑOS DE EXPERIENCIA : 13 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIDAD MEDICO LEGAL IIU JUNIN - MINISTERIO PUBLICO
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : PSICOLOGO
TRABAJOS PUBLICADOS : ---
OTROS MERITOS : ---

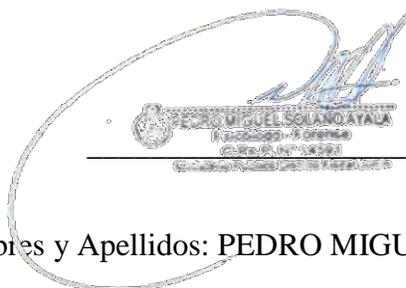
EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
(Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....

Huancayo, 23 de abril del 2021



Nombres y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

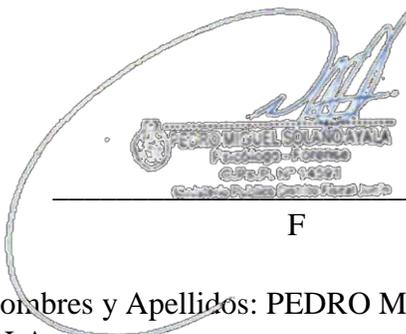
DNI: 42769526

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA, con Documento Nacional de Identidad N°42769526 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD (Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)”**, cuyo responsable es la investigadora ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA con DNI N° 44199083, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARA- ACOBAMBA-HUANCAVELICA-2021”**.

Huancayo, 23 de abril del 2021.



F

F

Nombre y Apellidos: PEDRO MIGUEL SOLANO AYALA

DNI: 42769526

ANEXO G (2)

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Mg. Nilton David Vélchez Galarza **Profesión:** Psicólogo
Junín

Cargo: Docente

Región:

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento para medir el síndrome de Burnout **Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Jackson. Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007)** respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Inventario de “Burnout” de Maslach (MBI). Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007)

| DIMENSIONES | ITEMS | Suficiencia | | Relevancia | | Coherencia | | Claridad | | OBSERVACIONES /SUGERENCIAS |
|-----------------------------|--|-------------|----|------------|----|------------|----|----------|----|----------------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D1 Agotamiento emocional | 1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y enfrentarme con otro día de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6) Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | 8) Siento que mi trabajo me está desgastando. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 13) Me siento frustrado con mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 16) Trabajar directamente con personas me cansa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D2 Despersonalización | 5) Siento que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10) Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11) Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 15) Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 22) Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D3 Realización personal | 4) Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7) Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9) Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 12) Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17) Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18) Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Me llama mucho la atención de las preguntas en relación a los pacientes si el título de su investigación es este: **“síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de salud del centro de salud Paucará- Acobamba-Huancavelica-2021”**. Entonces queda claro que no estamos dirigiendo bien dicho instrumento, pues este síndrome presenta la respuesta a factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo, y dentro de este están (los compañeros de trabajo, usuarios, condiciones laborales entre otras).

Huancayo, 23 de abril del 2021



Mg. N. David Vilchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20814

DNI N°: 41665934

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Nilton David Vílchez Galarza
TÍTULO PROFESIONAL : Psicólogo
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Peruana los Andes
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Maestría
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Cesar Vallejo
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa y Forense
AÑOS DE EXPERIENCIA : 9 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Responsable del Psicopedagógico
F.CC.SS.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 23 de abril del 2021



Mg. N. David Vílchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20614

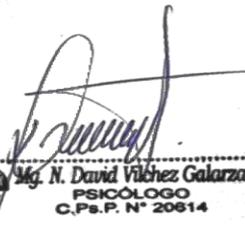
DNI N°: 41665934

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Nilton David Vilchez Galarza, con Documento Nacional de Identidad N° 41665934 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI) DE CRISTINA MASLACH Y JACKSON. ADAPTACION PERUANA DE LLAJA, SARRIA Y GARCIA (2007)**, cuyo responsable es la investigadora ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA con DNI N° 44199083, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARA- ACOBAMBA-HUANCAVELICA-2021”**.

Huancayo, 23 de abril del 2021



Mg. N. David Vilchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20814

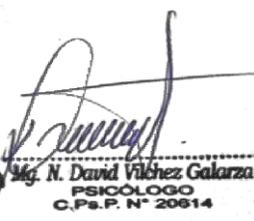
DNI N°: 41665934

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
| D2 Remuneraciones e incentivos | 15.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 16.-La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| D3 Ambiente de trabajo | 19.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 20.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 21.-El ambiente de la Institución permite expresar opiniones con franqueza. A todo nivel sin temor a represalias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 22.-El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| D4 Interrelación con los compañeros de trabajo | 17.-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 18.-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| D5 Oportunidades de progreso | 13.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | 14.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| D6 Trabajo en general | 5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D7 Interrelación con el Jefe Inmediato | 8.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10.-Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11.-Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 12.-Los Directivos del Centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 23 de abril del 2021.



Mg. N. David Vilchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20814

DNI N°: 41665934

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : NILTON DAVID VILCHEZ GALARZA
TÍTULO PROFESIONAL : PSICÓLOGO
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : BACHILLER
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : UPLA
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAGISTER
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UCV
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA EDUCATIVA
AÑOS DE EXPERIENCIA : 9 AÑOS
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : PSICOPEDAGOGICO DE SALUD-UPLA

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
(Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....

Huancayo, 23 de abril del 2021.



Mg. N. David Vilchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20914

DNI N°: 41665934

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, NILTON DAVID VILCHEZ GALARZA, con Documento Nacional de Identidad N° 41665934 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD (Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)”**, cuyo responsable es la investigadora ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA con DNI N° 44199083, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARA-ACOBAMBA-HUANCAVELICA-2021”**.

Huancayo, 23 de abril del 2021.



Mg. N. David Vilchez Galarza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. N° 20814

DNI N°: 41665934

ANEXO G (3)

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Karina Caballero Arroyo Profesión: Psicóloga
Junín

Cargo: Docente en Universidad Tecnológica del Perú

Región:

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento para medir el síndrome de Burnout **Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Cristina Maslach y Jackson. Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007)** respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final. Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Inventario de “Burnout” de Maslach (MBI). Adaptación Peruana de Llaja, Sarria y García (2007).

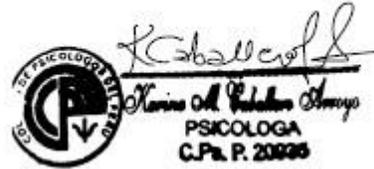
| DIMENSIONES | ITEMS | Suficiencia | | Relevancia | | Coherencia | | Claridad | | OBSERVACIONES /SUGERENCIAS |
|--------------------------------|--|-------------|----|------------|----|------------|----|----------|----|----------------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D1 Agotamiento emocional | 1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6) Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 8) Siento que mi trabajo me está desgastando. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | 13) Me siento frustrado con mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 16) Trabajar directamente con personas me cansa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D2 Despersonalización | 5) Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10) Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11) Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 15) Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 22) Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D3 Realización personal | 4) Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7) Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas del trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9) Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 12) Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17) Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18) Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 23 de abril de 2021



K. Caballero
Karinna del Valle Huancayo
PSICOLOGA
C.Pa. P. 20826

DNI N°41089346

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Karina Magaly Caballero Arroyo
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Licenciada en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Inca Garcilaso de la Vega
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Nacional del Centro del Perú
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa
AÑOS DE EXPERIENCIA : 9 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : DOCENTE
TRABAJOS PUBLICADOS : --
OTROS MERITOS : --

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

El instrumento es adecuado, procede su aplicación.

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 23 de abril de 2021



K. Caballero
Karina Magaly Caballero Arroyo
PSICOLOGA
C.P. P. 20995

DNI N°41089346

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, **Karina Magaly Caballero Arroyo**, con Documento Nacional de Identidad N° **41089346** certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI) DE CRISTINA MASLACH Y JACKSON. ADAPTACION PERUANA DE LLAJA, SARRIA Y GARCIA (2007)**, cuyo responsable es la investigadora **ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA** con DNI N° 44199083, la cual solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARA- ACOBAMBA-HUANCAVELICA, 2021”**.

Huancayo, 23 de abril de 2021



K. Caballero
Karina Magaly Caballero Arroyo
PSICOLOGA
C.Pa. P. 20886

DNI N° 41089346

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Karina Caballero Arroyo Profesión: Psicóloga Cargo: Docente en Universidad Tecnológica del Perú Región: Junín

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **instrumento para medir la satisfacción laboral en profesionales de salud** respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD (Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)

| DIMENSIONES | ITEMS | Suficiencia | | Relevancia | | Coherencia | | Claridad | | OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS |
|------------------------------------|---|-------------|----|------------|----|------------|----|----------|----|-------------------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D1 Trabajo Actual | 1.-Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 2.-El trabajo en mi servicio está bien organizado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 3.-En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | 4.-Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. | | | | | | | | | |
| D2 Remuneraciones e incentivos | 15.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 16.-La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D3 Ambiente de trabajo | 19.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 20.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 21.-El ambiente de la Institución permite expresar opiniones con franqueza. A todo nivel sin temor a represalias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 22.-El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D4 Interrelación con los compañeros de trabajo | 17.-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 18.-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| D5 Oportunidades de progreso | 13.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 14.-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D6 Trabajo en general | 5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| D7 Interrelación con el Jefe Inmediato | 8.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 9.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 10.-Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | 11.-Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

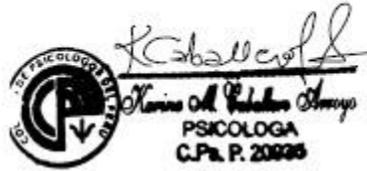
| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 12.-Los Directivos del Centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

.....

.....

Huancayo, 23 de abril de 2021.



K. Palacios
Karina Otilia Palacios Alvarado
PSICOLOGA
C.Pa. P. 20926

DNI N°41089346

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Karina Magaly Caballero Arroyo
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Licenciada en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Inca Garcilaso de la Vega
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Nacional del Centro del Perú
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa
AÑOS DE EXPERIENCIA : 9 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : DOCENTE
TRABAJOS PUBLICADOS : --
OTROS MERITOS : --
EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

(Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 23 de abril de 2021


Karina Magaly Caballero Arroyo
PSICOLOGA
C.P. P. 20898

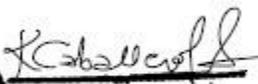
DNI N° 41089346

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, **Karina Magaly Caballero Arroyo**, con Documento Nacional de Identidad N° **41089346** certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD (Elaborado por el Ministerio de Salud, 2002)**”, cuyo responsable es la investigadora **ESPINOZA TAYPE, MAGDALENA** con DNI N° 44199083, la cual solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: “**SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PAUCARA-ACOBAMBA-HUANCAVELICA, 2021**”.

Huancayo, 23 de abril de 2021.




Karina Magaly Caballero Arroyo
PSICOLOGA
C.Ps. P. 20895

DNI N° 41089346

ANEXO H**DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS****Variable de síndrome de burnout**

| Estadísticos Síndrome de burnout | | |
|--|----------|---------|
| N | Válido | 61 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 55.33 |
| Mediana | | 53.00 |
| Desv. Desviación | | 18.886 |
| Varianza | | 356.691 |
| Mínimo | | 18 |
| Máximo | | 116 |

Síndrome de Burnout

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|----------------------|----------------------|
| Válido | 18 | 1 | 1.6 | 1.6 | 1.6 |
| | 22 | 2 | 3.3 | 3.3 | 4.9 |
| | 27 | 1 | 1.6 | 1.6 | 6.6 |
| | 30 | 1 | 1.6 | 1.6 | 8.2 |
| | 32 | 1 | 1.6 | 1.6 | 9.8 |
| | 36 | 1 | 1.6 | 1.6 | 11.5 |
| | 38 | 1 | 1.6 | 1.6 | 13.1 |
| | 39 | 1 | 1.6 | 1.6 | 14.8 |
| | 40 | 1 | 1.6 | 1.6 | 16.4 |
| | 41 | 2 | 3.3 | 3.3 | 19.7 |
| | 43 | 2 | 3.3 | 3.3 | 23.0 |
| | 44 | 3 | 4.9 | 4.9 | 27.9 |
| | 45 | 2 | 3.3 | 3.3 | 31.1 |
| | 46 | 2 | 3.3 | 3.3 | 34.4 |
| | 48 | 1 | 1.6 | 1.6 | 36.1 |

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 49 | 1 | 1.6 | 1.6 | 37.7 |
| 50 | 3 | 4.9 | 4.9 | 42.6 |
| 51 | 1 | 1.6 | 1.6 | 44.3 |
| 52 | 2 | 3.3 | 3.3 | 47.5 |
| 53 | 2 | 3.3 | 3.3 | 50.8 |
| 54 | 1 | 1.6 | 1.6 | 52.5 |
| 55 | 2 | 3.3 | 3.3 | 55.7 |
| 56 | 1 | 1.6 | 1.6 | 57.4 |
| 57 | 1 | 1.6 | 1.6 | 59.0 |
| 58 | 2 | 3.3 | 3.3 | 62.3 |
| 59 | 1 | 1.6 | 1.6 | 63.9 |
| 60 | 3 | 4.9 | 4.9 | 68.9 |
| 61 | 1 | 1.6 | 1.6 | 70.5 |
| 62 | 3 | 4.9 | 4.9 | 75.4 |
| 63 | 2 | 3.3 | 3.3 | 78.7 |
| 65 | 2 | 3.3 | 3.3 | 82.0 |
| 68 | 2 | 3.3 | 3.3 | 85.2 |
| 75 | 1 | 1.6 | 1.6 | 86.9 |
| 77 | 1 | 1.6 | 1.6 | 88.5 |
| 84 | 1 | 1.6 | 1.6 | 90.2 |
| 87 | 1 | 1.6 | 1.6 | 91.8 |
| 88 | 1 | 1.6 | 1.6 | 93.4 |
| 92 | 1 | 1.6 | 1.6 | 95.1 |
| 93 | 1 | 1.6 | 1.6 | 96.7 |
| 98 | 1 | 1.6 | 1.6 | 98.4 |
| 116 | 1 | 1.6 | 1.6 | 100.0 |
| Total | 61 | 100.0 | 100.0 | |

Variable de satisfacción laboral

Estadísticos Satisfacción laboral

| | | |
|------------------|----------|---------|
| N | Válido | 61 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 59.79 |
| Mediana | | 58.00 |
| Desv. Desviación | | 11.573 |
| Varianza | | 133.937 |
| Mínimo | | 50 |
| Máximo | | 98 |

Satisfacción laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 50 | 10 | 16.4 | 16.4 | 16.4 |
| | 51 | 18 | 29.5 | 29.5 | 45.9 |
| | 57 | 1 | 1.6 | 1.6 | 47.5 |
| | 58 | 12 | 19.7 | 19.7 | 67.2 |
| | 60 | 2 | 3.3 | 3.3 | 70.5 |
| | 65 | 4 | 6.6 | 6.6 | 77.0 |
| | 69 | 1 | 1.6 | 1.6 | 78.7 |
| | 72 | 1 | 1.6 | 1.6 | 80.3 |
| | 73 | 4 | 6.6 | 6.6 | 86.9 |
| | 76 | 1 | 1.6 | 1.6 | 88.5 |
| | 77 | 1 | 1.6 | 1.6 | 90.2 |
| | 80 | 1 | 1.6 | 1.6 | 91.8 |
| | 81 | 2 | 3.3 | 3.3 | 95.1 |
| | 84 | 1 | 1.6 | 1.6 | 96.7 |
| | 86 | 1 | 1.6 | 1.6 | 98.4 |
| | 98 | 1 | 1.6 | 1.6 | 100.0 |
| | Total | 61 | 100.0 | 100.0 | |

ANEXO I

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **Magdalena Espinoza Taype**, identificado (a) con DNI N° 44199083 egresado de la escuela profesional de Psicología, (vengo/habiendo) implementando/ implementado el proyecto de tesis titulado “**Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en Profesionales de Salud del Centro de Salud Paucará-Acobamba-Huancavelica,2021**”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Paucará, 15 de Mayo 2021.




Apellidos y nombres: Espinoza Taype, Magdalena
Responsable de investigación

ANEXO J (2)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de Salud del Centro de Salud Pautará- Acobamba- Huancavelica-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: "Espinoza Taype, Magdalena bachiller de la Universidad Peruana Los Andes".

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Pautará, 3.0..... de 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: - Fvs. Ti. 14. C/ffcllClCl-
Nº DKI - J.C. & I f. j. T 1-

1. **Responsable de Investigación**
Apellidos y nombres: Badj, Majidalau Espinoza Taype
D.N.I. N° 44111111
N° de teléfono/celular 959140782
Email: mur_magbd.1@botmail.com

2. **Asesor(a) de investigación**
Apellidos y nombres: Mg. Osmar Jesus Sapa,oo Vargas
D.N.I. N° 46411147
N° de teléfono/celular 943131312
Email osman.spfi@ga.unl.com

J. **Asesor(1) de Usuario**
Apellidos y nombres: Mg. Jesserria VA. qUC7 AJtica
D.N.I. N° 46020936
W de teléfono/celular 941750612
Email: JvosquclMbea;agnuulcoru

ANEXO K Fotos de Evidencia

