

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD
JUAN PARRA DEL RIEGO, HUANCAYO 2021**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Salud Mención en: Gestión en Servicios de Salud

Autora : Bach. Irma Lourdes Contreras Vasquez

Asesor : Dra. Maribel Camen Ruiz Balvin

Línea de investigación: Salud y Gestión de la Salud

Institucional

Fecha de inicio y termino: Setiembre 2021- abril 2023

Huancayo – Perú

2024

JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Williams Ronald Olivera Acuña
Presidente



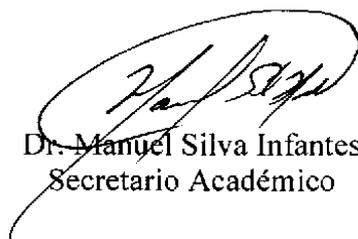
Mg. Isabel Martha Cifuentes Pecho
Miembro



Dra. Beatriz Lilian Galdos Vadillo
Miembro



Mg. Rocío Isabel Ramírez Miguel
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes
Secretario Académico

ASESORA

Dra. Maribel Carmen Ruiz Balvin

Dedicatoria

Esta tesis va dedicado especialmente a mis compañeros y compañeras que trabajan en el establecimiento de salud, por su valentía y dedicación al prestar sus servicios en plena pandemia del COVID-19 y para aquellos que por diferentes motivos de salud u otros no pudieron estar laborando en esos momentos, pero que siempre están dando lo mejor de sí. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido una fuente de inspiración para mí en la realización de este trabajo.

Irma Contreras

Agradecimiento

A mi asesora Maribel Ruiz Balvin, por su apoyo en la culminación de este proyecto de tesis. Su guía y paciencia en la supervisión de la investigación han sido fundamentales para el éxito de este proyecto.

A mis queridos hijos Gabriela y Daniel, por su incondicional apoyo emocional y motivación durante todo el proceso de este trabajo de investigación.

A mi amiga Elba por guiarme con sus sabias orientaciones en la culminación de este proyecto. Su amistad ha sido valiosa en este camino.

A los compañeros de trabajo del Centro de Salud por su tiempo y disposición para colaborar en la investigación. Su apoyo y amistad fueron fundamentales para lograr este logro tan importante en mi vida académica.

Irma Contreras

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0113- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO, HUANCAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CONTRERAS VASQUEZ IRMA LOURDES**

Asesor(a) : **Dra. RUIZ BALVIN MARIBEL CARMEN**

Fue analizado con fecha **08/07/2024**; con **111 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye Citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Contenido.....	vi
Contenido de tablas.....	x
Contenidos de figuras	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Delimitación del problema	16
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1.Problema general	19
1.3.2.Problemas específicos	19
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	20
1.4.1.Social.....	20
1.4.2.Teórica	20
1.4.3.Metodológica	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1.Objetivo general.....	21
1.5.2.Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del estudio	22
2.2. Bases teóricas o científicas	31
2.3. Marco conceptual de las variables y dimensiones.....	47

CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	49
3.1. Hipótesis general	49
3.2. Hipótesis específicas.....	49
3.3. Variables.....	50
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	53
4.1. Método de investigación.....	53
4.2. Tipo de investigación	53
4.3. Nivel de investigación	53
4.4. Diseño de la investigación.....	53
4.5. Población y muestra	54
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
4.8. Aspectos éticos de la investigación	60
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	61
5.1. Descripción de resultados.....	61
5.2. Contrastación de hipótesis	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	92
ANEXO N° 1 Matriz de consistencia	93
ANEXO N° 2 Matriz de operacionalización de las variables.....	95
ANEXO N° 3 Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	96
Anexo N° 4 Confiabilidad y validez del instrumento.....	102

Anexo N° 5 Instrumento validado	104
ANEXO N° 6 Autorización	106
ANEXO N° 7 Consentimiento informado	107
ANEXO N° 8 Declaración de confidencialidad	108
ANEXO N° 9 Fotos de la aplicación del instrumento	108

Contenido de tablas

TABLA N° 1 Niveles del síndrome de burnout	61
TABLA N° 2 Niveles de satisfacción	62
TABLA N° 3 Dimensiones del síndrome de burnout	63
Tabla N° 4. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral	64
TABLA N° 5. Tabla cruzada Satisfacción laboral y Dimensión de Agotamiento	65
TABLA N° 6. Tabla cruzada Satisfacción laboral y Dimensión de Despersonalización	66
TABLA N° 7. Tabla cruzada Satisfacción laboral y Dimensión de Realización personal	67
TABLA N° 8 CÁLCULO PRUEBA NO PARAMÉTRICA: RHO DE SPEARMAN..	68
TABLA N° 9 Interpretación de los coeficientes de correlación.....	69
TABLA N° 10 CÁLCULO ESTADÍSTICO: RHO DE SPEARMAN.....	70
TABLA N° 11 CÁLCULO PRUEBA NO PARAMÉTRICA: RHO DE SPEARMAN	72
TABLA N° 12 CÁLCULO ESTADÍSTICO.....	74

Contenidos de figuras

FIGURA N° 1 Niveles de Síndrome de Burnout	61
FIGURA N° 2 Niveles de la variable satisfacción laboral	62
FIGURA N°3 Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.....	63

Resumen

En el trabajo de estudio se consideró la evaluación de dos variables importantes en el desarrollo laboral en los tiempos de pandemia, considerando así el siguiente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021?, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el centro de salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021. Metodología científica, tipo de estudio descriptivo, transversal, de nivel correlacional, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, con una muestra de 82 fichas de recolección de datos que pertenecen al personal que trabaja en dicho Centro de salud. Los Resultados nos muestran que el 8.54% no tiene Síndrome de Burnout, el 71.95% padece de manera leve, el 18.29% moderado y el 1.22% severo. De esta manera existe una asociación significativa desde el punto de vista estadístico ($p = 0,000$) inversa y moderada ($r_s = -0,436$) entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021. Se concluye que existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, además que hay asociación entre la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización, así como con realización personal.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, Covid- 19

Abstract

In the study work, the evaluation of two important variables in work development in times of pandemic was considered, thus considering the following general problem: What is the relationship that exists between burnout syndrome and job satisfaction in times of Covid 19 in the Juan Parra del Riego Health Center in El Tambo, Huancayo 2021?, the objective was to determine the relationship that exists between Burnout Syndrome and job satisfaction in times of Covid 19 at the Juan Parra del Riego health center in El Tambo, Huancayo 2021. Scientific methodology, type of descriptive, transversal, correlational level study, non-experimental, descriptive, correlational design, with a sample of 82 data collection sheets that belong to the personnel who work in said Health Center. The Results show us that 8.54% do not have Burnout Syndrome, 71.95% suffer mildly, 18.29% moderately and 1.22% severely. In this way, there is a statistically significant association ($p = 0.000$), inverse and moderate ($r_s = -0.436$) between Burnout Syndrome and job satisfaction in times of Covid-19 at the Juan Parra Health Center. Riego, Huancayo 2021. It is concluded that there is a relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction in times of Covid-19 at the Juan Parra del Riego Health Center, in addition that there is an association between the dimension of emotional exhaustion, depersonalization, as well as with personal fulfillment.

Keyword: Burnout syndrome, job satisfaction, Covid-19

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout se desarrolla en todos los campos laborales en respuesta a una situación de estrés laboral crónico, y frecuentemente se da en personas que laboran con otras personas, como sucede con el personal de salud (1).

En los servicios de salud es muy importante que el personal “Tenga y trabaje” con bienestar individual y en colectividad. Sin embargo, el personal de salud puede presentar este padecimiento debido a la responsabilidad, presión y demanda que exige la relación con el paciente. La definición de “quemarse por el trabajo” nació en Estados Unidos a mediados de los años 70, en el cual explica que el Síndrome de Burnout es el deterioro en la atención y cuidados que deben tener los trabajadores (1).

Siendo así que el termino Burnout o agotamiento profesional, la época que ha pasado por diversos intereses en el trabajo realizados por Maslach desde 1976, quien dio a conocer esta palabra de forma pública.

Así mismo las experiencias laborales de las personas es un predictor en la conducta como la ausencia en el trabajo, cambio de puesto y la organización que puede ser una influencia para diversos factores, en el estado físico, estabilidad laboral y clima organizacional. (1)

Al observar la realidad del Centro de Salud Juan Parra del Riego, se puede notar la importancia de evaluar la salud física y mental del personal asistencial, así como también el comportamiento, la predisposición, actitud, etc. El cual nos ayudó a tomar medidas preventivas, estrategias de trabajo y/o planes de mejora con el personal asistencial del Centro de salud. Por ello el objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021. El

método usado fue científico, descriptivo, transversal, nivel correlacional, diseño no experimental, muestra fue de 82 personas que trabajan en el Centro de Salud.

Se considera en el presente estudio los contenidos descritos a continuación:

Capítulo I, tiene un planteamiento del problema, justificación y objetivos. Capítulo II, abarca marco teórico, antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual. Capítulo III, tomo en cuenta la hipótesis y variables. Capítulo IV, abarca la metodología, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos, técnica de procesamiento y análisis de datos y al final aspectos éticos. Capítulo V, se presentan los resultados y desarrollo el contraste de hipótesis. Posteriormente se desarrolló el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El síndrome de Burnout fue investigado a partir del año 70 con la aparición de nuevas tecnologías y cambios organizacionales, el aumento del desempleo, el aumento de la explotación, llevaron a que la persona sufra de enfermedades que aquejan su vida y bienestar. (2)

La Organización Mundial de la Salud en el 2000 determinó que este síndrome es considerado como un factor de riesgo en el trabajo, debido a la causa y la consecuencia que produce en la salud de las personas como estrés crónico en que los rasgos en el agotamiento, la despersonalización y la realización personal. (3)

En España, la definición con relación en este término data de 1999, siendo definido en consecuencia del fracaso del sujeto a causa del desgaste y agotamiento psicológico en el trabajo personal, ocasionando una alteración provocada por las exigencias en el recurso. (4).

Más adelante, el síndrome de Burnout o su traducción al español del “síndrome de estar quemado”, está definido desde un enfoque psicosocial centrado en el agotamiento físico, la humanización de las labores, la sobrecarga y la frustración en el trabajo. Por ende, es definido como “síndrome psicológico que aparece como respuesta a un estrés laboral crónico” (5).

En nuestro país, en los trabajadores el Burnout presenta una prevalencia de 12.5%, diferenciándose en los estudios nacionales presentes en 10 establecimientos

hospitalarios en los cuales reportaron un porcentaje alto de 19.6% a 27.6%, el cual es mayor a los antecedentes a nivel nacional, así también si se analiza a los profesionales de salud que perciben bajas remuneraciones que no compensan la labor realizada y ocasiona la insatisfacción laboral. (6)

En tiempos de la pandemia producida por COVID-19, en Lima, en las diversas áreas de salud se observaron altos niveles de agotamiento emocional 93.4%, falta de realización personal 84.9% y despersonalización 66.4%, lo que demuestra fatiga y cansancio durante el desarrollo de su trabajo. El hecho de que los niveles de Burnout sean altos en el desgaste emocional y la realización personal se entrelazan con factores que se pueden establecer como estresores de los profesionales en época de pandemia. (7).

La satisfacción laboral es el desempeño del trabajador frente a su trabajo, en el que se basa en las creencias y valores del trabajador en su área que se desempeña. Así también se puede mencionar que el grado de conformidad en su entorno laboral. La satisfacción involucra la paga, el área que se desempeña, las relaciones humanas, la seguridad, etc. (10)

Perú categoriza a los establecimientos por niveles, en el nivel I se encuentran los puestos y centros de salud, en el nivel II y III están los hospitales e institutos especializados. La población acude a centros de salud para ser atendidos (11).

Es importante las condiciones en las que se desempeña un trabajador en los establecimientos de salud, cómo se adecua entre las exigencias del puesto y capacidades. Si se analizan las atenciones primarias preventivas que se brindan en los Centros de salud, los profesionales deben contar con un gran profesionalismo y una alta

competencia emocional, facilitando al profesional lidiar no solo con las enfermedades sino también con las carencias de la infraestructura e insumos básicos; siendo una labor sacrificada que no es reconocida en su magnitud como tal, convirtiéndose laboralmente en un ambiente hostil, nada atractivo para el desempeño satisfactorio. (8) (9)

En el centro de salud donde se realiza la investigación, cuenta con un total de 186 trabajadores en diferentes condiciones laborales: nombrados 49, contratados 123 y en otras condiciones 14, de los cuales 161 trabajadores son asistenciales y trabajan en forma presencial (2), la atención es de 12 horas, está categorizado como nivel I – 3, a la fecha realizó un total de 398,029 atenciones aproximadamente, es decir por día 1090 labores que son ejercidas por el personal de salud. (3)

Por lo tanto, el recurso humano que labora afronta constantemente a la presión y al hecho de lidiar con sus propios sentimientos producidos por el estrés, no es ajeno a esta realidad. Por ello, es importante este tipo de estudios para dar a conocer la satisfacción laboral del personal de salud que ha laborado en pandemia.

Por lo mencionado, la finalidad del trabajo fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El trabajo se ejecutó en el Centro de Salud Juan Parra del Riego El Tambo, Huancayo, Junín.

1.2.2. Delimitación social

La unidad de estudio fue en el personal que laboró en el Centro de Salud.

1.2.3. Delimitación temporal

La tesis se planteó en el año 2021.

1.2.4. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación tuvo dos variables: Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021?

1.4. Justificación e importancia del estudio

1.4.1. Social

La importancia de este trabajo fue la evaluación del síndrome de burnout como parte de un problema social de impacto en tres niveles como el nivel profesional, sobre el paciente y a nivel institucional. Por ello, los países buscan formar una cultura de salud, en la que se dirige a la accesibilidad de la población en los servicios básicos. Por ello, los recursos humanos son importantes en el sector salud para la atención de los pacientes, así mismo como la presentación de valores en la atención de salud al público.

El conocer que el síndrome de desgaste y satisfacción del personal del centro de salud Juan Parra del Riego, ejercerá para arreglar las estrategias sanitarias en patología, permitiendo de esta forma dar a conocer las necesidades y ofrecer una adecuada atención de salud en la población.

1.4.2. Teórica

El trabajo contribuirá a establecer el conocimiento que se da entre el síndrome del quemado y la satisfacción laboral, en tiempos de pandemia, que se presentó a nivel mundial alertando a todo el sector salud, causando mucho estrés en el personal de salud, así como también mucho abandono de trabajo y contagio entre los trabajadores, poniendo de manifiesto el agotamiento emocional, la insatisfacción en el trabajo y sobre todo mucho estrés durante la atención a los pacientes durante esta pandemia.

1.4.3. Metodológica

El presente trabajo servirá como contribución en el diseño de validación del instrumento de investigación, así como el manejo y uso de la metodología practicada en el presente estudio, las pruebas estadísticas a utilizar, instrumentos validados y sobre todo el presente estudio da a conocer datos en tiempos de Covid. 19 los cuales servirán como guía para futuros trabajos de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- Determinar la relación que existe entre la realización personal y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

Díaz J. Et al. En el año 2023 se desarrolló un trabajo titulado “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital PNP Augusto B. Leguía Lima 2022”. Metodología: tipo descriptivo, correlacional, transversal, cuantitativo, no experimental, con la muestra de 50 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado fue el cuestionario e Inventario de Maslach burnout inventory y el cuestionario de satisfacción laboral y la confiabilidad de alfa de Cron Bach. Resultados: muestra que el 50% tiene nivel alto de síndrome de burnout, medio el 32%, bajo el 18%, con relación a la satisfacción laboral se encuentran satisfechos el 66%, regular el 30%, insatisfechos el 12%, al relacionar la satisfacción laboral con la dimensión desgaste emocional es de 90%, un grado medio con relación al síndrome de burnout, el 83.3% satisfacción media, el 45.5% satisfacción baja y el 45.5% en relación a la despersonalización medio. Conclusión: Si existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Recomendación: que mejore los niveles de satisfacción laboral y disminuya el síndrome de burnout. (2)

Jara L., Pola L., Mancha E., Mendoza M. El 2021 se desarrolló el trabajo “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesional de enfermería en tiempos de COVID - 19 del centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2021”. Metodología: cuantitativo, prospectivo, correlacional, según su finalidad fue una investigación pura, la muestra es de 36 profesionales de enfermería de servicio de salud, el instrumento

se utilizó un cuestionario de Inventory de Maslach en la que se midió el síndrome de burnout. Resultados indican que la satisfacción laboral es 41.7% baja en el personal, el 47.2% es media y el 25% es severa, el 47.2% presenta un nivel moderado. Conclusión: Existe asociación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Recomendación: que se crea lineamientos de reporte y tratamiento en cuanto a los problemas laborales en el personal que labora. (3)

Félix J. En el año 2021 se desarrolló un trabajo titulado “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia Covid – 19 2021”, Metodología: cuantitativo, nivel básico, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional causal o predictivo, usando como muestra a 80 profesionales de salud, usando con el instrumento de Maslach Burnout, Resultados: 87.5 muestra mayor porcentaje del síndrome del quemado, 49% la dimensión de agotamiento emocional, 65% despersonalización, 71 % ausencia de realización personal, 92.5% satisfacción laboral a nivel medio. Conclusión: desde la percepción profesional el síndrome de burnout y satisfacción laboral se dio en tiempos de pandemia. Recomendación: Fortalecer en capacitaciones sobre el agotamiento emocional. (4)

Gomes J. En el 2019 el trabajo de investigación “Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco - 2018". La metodología utilizada fue descriptiva, transversal y prospectiva. Se presentó contextos políticos y económicos, y se analizó una muestra de 27 licenciadas. En el estudio se utilizó el inventario de Maslach. Los resultados mostraron que las enfermeras que laboran en la Red tienen las siguientes características: el 40,7% de las enfermeras tiene entre 31 y 40 años, mientras que el 11,1% tiene entre 50 y más años, el 40.7% de las enfermeras son solteras, el 3.7% están divorciadas y el

33.3% están casadas, el 48.1% de las enfermeras ha estado laborando en la Micro Red durante 6 a 10 años, y el 7.4% durante 16 años o más, el 55.6% de las enfermeras son nombradas y el 44.4% son contratadas. Conclusión: Las características sociodemográficas el 93% en el sexo femenino, la edad promedio es de 31 a 40 años siendo solteros, el 63% con el nivel bajo en la dimensión de cansancio a nivel de sus emociones. (5)

Castañeda M. El año 2019 se desarrolló el trabajo “Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca - I y II trimestre del 2019”. Objetivo: Determinar el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout. Metodología: aplicativo los conocimientos en el marco teórico siendo no experimental, deductivo iniciándose por la observación, la muestra fue de 120 personas, el instrumento utilizado fue el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), Resultados: el personal nombrado es de 30.8% del nivel de conocimiento bajo, el 41.5% es de medio en el personal del CAS es de 37% en un nivel medio alto con los predomios de locación de servicio predominio el Síndrome de Burnout muy bajo en un 37% , el cinismo en el personal es de predominio medio alto con el 32.3%. Conclusión: Este síndrome afecta al personal causando el agotamiento emocional en Cajamarca. (6)

Sarmiento G. En el año 2019 realizó una investigación que lleva por título “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”. Objetivo: Describir la relación de las variables en un estudio de 120 trabajadores del Ministerio de Salud. El instrumento utilizado fue la encuesta de satisfacción laboral proporcionada por el MINSA. El instrumento tiene un error estándar del 5% y una confiabilidad del

95%. Resultados: La investigación mostró que el 30.9% de los trabajadores experimentó insatisfacción con su grupo ocupacional, siendo los médicos (46.9%) y enfermeras/obstetras (46.9%) los grupos más frecuentemente insatisfechos. Además, el 62.9% de los trabajadores experimentó interferencia en su trabajo, y el personal técnico mostró una alta satisfacción con la relación en el momento de la evaluación. Conclusión: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral muestra asociación. Recomendación: elaborar estudios con muestra mayor y de diseño prospectivo. (7)

Yslado R. Et al. El año 2019 realizaron un trabajo “Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”. Metodología: observacional, cuantitativo, correlacional de corte transversal teniendo una población de 620 profesionales se encuestaron a 177 profesionales, se utilizó el inventario de Burnout de Maslach y la fiabilidad de alfa de Cronbach. Resultados: la tasa de prevalencia fue alto de 33.3%, con el análisis de ecuaciones estructurales que existe relación significativa y negativa con un coeficiente es de $= 0.62$ en los profesionales de la salud la predominación fue despersonalización con el 37%, y factores predominantes de 35%. Conclusión: existe relación significativa y negativa entre las dos variables en estudio. (8)

Gabriel V. El 2019 presentó el trabajo “Nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en el sistema de atención de urgencias”. Metodología: cuantitativo, correlacional, descriptivo, transversal, con la muestra de 70 profesionales de enfermería, quien empleo la técnica de encuesta, el cuestionario de satisfacción laboral validado estadísticamente conforme a su fiabilidad y el cuestionario validado con la ficha técnica del inventario de Maslach Resultados: Indican que, para la satisfacción laboral, se identificó que la

dimensión de factores extrínsecos es de 40%, y los factores intrínsecos se encuentran medianamente satisfechos, el 42.9% se encuentran enfermos con el nivel alto en cuanto al agotamiento, el 38.1% en un nivel medio con la realización personal. Conclusión: Que la dimensión de factores intrínsecos e insatisfechos con el nivel alto de agotamiento emocional y nivel bajo de síndrome de Burnout. (9)

Sarmiento G. El año 2019 realizó un trabajo titulado “Burnout en el servicio de emergencia de un hospital”. Metodología: de investigación fue descriptivo, transversal y analítico, se evaluó a 110 personas, entre obstetras, médicos, enfermeras y técnicos, se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento de evaluación, los resultados obtenidos revelaron que el 10% de la población estudiada presentaba Síndrome de Burnout, en el grupo médico, se encontró un 16.3% de Burnout, mientras que en enfermeras y obstetras, el 8.6% mostró el Síndrome, no se encontró Burnout en el personal técnico en enfermería. Con mayor frecuencia los varones con contratos temporales entre el primer y diez años presentaron síndrome del quemado. En los resultados muestra que el 34.5% cuadro leve, 18.2% moderado, 15.5% alto agotamiento emocional, nivel elevado en la dimensión de despersonalización con el 33.6%. Conclusión: uno de cada diez trabajadores, padecen de este síndrome.

Pérez S. et al. El 2018 desarrollo una investigación con la finalidad de establecer la relación que existe el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Metodología: descriptivo, transversal, cuantitativa, observacional, prospectivo, su población fue de 120 profesionales a través de la escala satisfacción laboral SL – SPC con el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota, con la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach. Resultados: muestra que el 12% tiene el Síndrome intermedio, bajo el 76.1%; a nivel de la satisfacción del trabajo,

se encuentran insatisfechos el 10.9%, Conclusión las dos variables presentan alto índice de Síndrome de Burnout con un 12% de los enfermos. (10)

Mamani N. El año 2017 elaboró una investigación con la Finalidad: Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario de la División de Diagnóstico. Metodología: explicativo, cuantitativa y correlacional, su muestra fue de 71 trabajadores y usuarios externos, uso la estadística descriptiva para caracterizar al personal de salud y a los usuarios externos, utilizó el instrumento de medición para la variable satisfacción laboral con la escala de opiniones SL- SPC, confiabilidad para la encuesta de satisfacción laboral fue de 0.805 en el coeficiente de Cronbach. Resultados: demuestran que la satisfacción laboral conforme a sus dimensiones y calidad de atención es de p valor > 0.05 . Conclusión: la satisfacción laboral del personal de salud no guarda relación con la calidad de atención que se brinda al usuario externo en la división de diagnóstico. (11)

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Fernando K. Et al. El 2021 con el Objetivo: evaluar el Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas, metodología es transversal, con la muestra de 56 profesionales, se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación a la población española de Seisdedos. Resultados: indican la prevalencia del Síndrome de 71%, la edad media de 34 años y siendo los más afectados los residentes 62.5%, la distribución del sexo fue de 82.5% en masculino y 17.5% en femenino, del total 23 son casados y 17 solteros, predominante los odontólogos con hijos 60%. Conclusión: existe una alta prevalencia del SB en odontólogos generales en el contexto de la pandemia COVID-19 los más afectados los residentes jóvenes de sexo masculino, casados,

con hijos y con bajos ingresos económicos. Recomendación trazar estrategias, guías y programas nacionales, medidas institucionales e individuales que impliquen cambios y mejoras en los procesos organizacionales y otorguen recursos y apoyo al recurso humano de salud para prevención del síndrome. (12)

Portero S. El año 2019 desarrolló una investigación titulada “Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias”. Metodología: fue de tipo transversal y multicéntrico, el estudio se llevó a cabo de marzo a diciembre del 2016 se desarrolló en los hospitales en el área de urgencias de la comunidad Autónoma de Andalucía teniendo como ámbito 4 hospitales en donde el primer hospital había 1302 camas en el hospital y 214 profesionales al servicio de urgencias, en el segundo hospital está conformada por 808 camas y 167 profesionales, en el tercer hospital hay 154 camas y 42 profesionales de medicina y en el cuarto hospital había 220 camas y 55 profesionales de salud tanto médicos y enfermeras, para ello se utilizaron criterios de inclusión y exclusión, para la evaluación utilizo Malash de Burnout Inventory. Resultados: nos muestra que se evaluaron a que 235 dosieres el 76.16% , teniendo el 54.47% la práctica de ejercicio físico diario, los estados de los evaluados entre los 23 a 65 años de edad en los cuestionarios validados obtuvieron que el estrés percibido fue de 12 puntos como mínimo y de 41 como máximo a través de las dimensiones de Burnout se calificó por variables y medidas como en agotamiento emocional es de 17.43 , despersonalización es de 8.68, realización personal es de 37.88 agotamiento emocional se tuvo varios parámetros (elevado 46 , medio 131 y bajo 58) teniendo como Conclusión: El estrés que se percibe en la sala de emergencia es moderado a comparación de UCI lo que se muestra es el

agotamiento emocional que muestran el personal de salud por lo que aumenta el consumo de tabaco aumenta. (13)

Agüero E. En el año 2018 se desarrolló un trabajo titulado “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de Diagnóstico por imagen. Valencia, Carabobo. Periodo enero – diciembre 2016”, método de investigación es experimental, transversal, correlacional, muestra fue de 49 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario para satisfacción laboral basándose en la norma técnica de prevención (NTP394), para el síndrome de burnout se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: evidencian que la satisfacción es un 57.2%, dimensiones de Burnout 55.1% con el nivel bajo de dimensión de agotamiento, la dimensión despersonalización es de 83.7% el 71.4% con un nivel alto de realización personal. Conclusión: existe asociación entre la variable satisfacción laboral y la dim. de realización personal Recomendación: mejorar la remuneración al trabajador, factor que cuando no resulta beneficioso puede favorecer a la insatisfacción. (14)

Sarsona K. Et al. En el año 2017 se desarrolló una investigación titulada “Estrés laboral en personal asistencial, de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”. Su objetivo: identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III. Metodología: tipo cuantitativo, no experimental y de estudio descriptivo con un corte transversal, la muestra estuvo comprendida de 595 participantes en la que se elaboró cuestionarios para la evaluación a través del Alfa de Cronbach para poder evaluar. Los 31 ítems planteados donde se evaluó los síntomas fisiológicos, a nivel social, intelectuales y psicoemocionales. Resultados: El cuestionario fue evaluado por programa informático Statistical for the social sciences SPSS en las que los

595 participantes evaluados obtuvieron una puntuación de 21.7 teniendo un nivel de estrés alto en que los síntomas fisiológicos mostraron que el 28,6 teniendo un estrés muy alto en los síntomas intelectuales tiene una puntuación de 20.6 siendo alto y en los síntomas psicoemocionales nos presentan un 11.6 siendo bajo el nivel de estrés. Conclusión: Para poder tener una salud sin estrés es bueno organizarse y capacitar al personal asistencial para poder manejar las demandas emocionales que se pueden presentar siendo el estrés una enfermedad laboral que aqueja a los profesionales de salud. (15)

Joffre V. En su estudio Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el hospital general Dr. Carlos Canseco (Tampico, Tamaulipas, México). Objetivo: analizar la existencia de una relación estadística significativa entre las variables género, antigüedad laboral y los dominios de la escala de Maslach en los médicos y enfermeros que laboran en el hospital general. Metodología: el tipo de la investigación fue observacional, prospectivo, transversal se encuestó a 185 profesionales de ambos sexos, enfermeros y médicos del hospital, se evaluó a través del cuestionario de Maslach Resultado: el estudio estuvo conformado por 84 profesionales médicos y enfermeras en las cuales se eliminó a un participante que no contestó todas las preguntas quedándonos con una media de 43.93, mediana de 45, moda 46, rango 53 entre las edades de 21 y 74. En el área de medicina general hubieron tres profesionales que tienen más de 10 años de antigüedad laborando en esa área quienes presentaron mayores casos, los enfermeros presentaron mayor concentración en los horarios nocturnos que trabajan. Conclusión: No se evidencia presencia de este problema, aunque los enfermeros mostraron menos porcentaje, pero si se observó que presentaron mayor puntuación en los niveles altos de en los dominios de cansancio emocional

y despersonalización por ellos se establecerán estrategias que permita tratar a las personas que presentaron el Síndrome (16)

2.2. Bases teóricas o científicas

SÍNDROME DE BURNOUT

Es la respuesta indeseable del estrés emocional que se da por niveles altos de tensión, actitudes inadecuadas, frustración personal en situaciones conflictivas. (17)

Es considerado un trastorno adaptativo que ocasiona un exceso grado de exigencias entre los ideales individuales y la realidad de la vida ocupacional involucrando dimensiones que afecta el desarrollo del trabajador. (18)

En la OMS vienen insistiendo en la adopción de nuevos enfoques de prevención de riesgos en la sobre carga laboral que conduce a un sistema denominado también quemado desde el 31% hasta un 42% en un desgaste profesional. (19)

Actualmente la integridad de las personas de manera fisiológica de una persona con actitudes negativas que trabajan y por la convivencia de estar agotado emocionalmente. (5)

El término del Síndrome de Burnout se caracteriza por el agotamiento progresivo físico y mental por una motivación absoluta de tareas realizadas en cambios de comportamiento por la pérdida progresiva del idealismo y otros estudios en el campo de la psicología. (6)

Es una etapa de decaimiento mental y físico; presentándose por sentimientos de desamparo, cansancio, desesperanza, vacío emocional y actitudes negativas hacia las personas y la actividad laboral. Consideran que el cansancio físico es un factor

predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. (20)

Historia del Síndrome de Burnout

Se le considera como el síndrome del agotamiento profesional, en inglés es Burnout, la que en español quiere decir estar o sentirse quemado, reconocido por primera vez por Herbert J. Freudenberger en 1974 como un grupo de síntomas no específicos médico biológicos y psicosociales, que se presentan en las labores y actividades diarias, siendo el resultado de demandas excesivas de energía, y a la vez se refieren a los profesionales de “ayuda” cuyo trabajo es dirigido a otras personas para brindar servicios.

Freudenberger notó que su grupo de trabajo, que estaba compuesto por psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros tendían a perder su idealismo y la somatización por los pacientes, asimismo perdían el interés hacia las labores, cansancio y se sentían frustrados, todo acompañado de varias quejas somáticas. En demo, su estudio solo fue episódico, y enfocado en los rasgos más bien clínicos y descriptivos del término. (21)

Es el termino traducida al español que significa quemado siendo definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J el exceso consumo de energía. Freudenberger en 1974 a causa de un conjunto de síntomas específicos que se presentan a consecuencia del desarrollo de la actividad laboral y dirigiéndose a otros seres humanos. (17)

En 1976 Christina Maslach quien dio pasa a convertirlo en producto de investigación, el centro en los años 70 de la Universidad de Palo Alto en relación interpersonal del estrés emocional. (17)

En 1993 el estudio de Maslach y Schufeli como el producto de dos periodos bien diferenciados en un periodo pionero en la formación y otros de afianzamiento de la verificación de empírica. (17)

En el tiempo de ebullición da el intento de delimitaciones conceptuales del Síndrome por el distanciamiento e indiferencia del mundo académico, en la que se evidencia por primera vez la edición de la revista psicométricas diseñado en la revista Pop psychology. En la quien dio paso a un empírico y constructivo desarrollo de un instrumento para la evaluación del Burnout de Maslach. (17)

Epidemiología del Síndrome de Burnout

La prevalencia del síndrome del quemado como resultado con la evidencia nos menciona que en Holanda aproximadamente el 15% de los trabajadores padecen del síndrome y aproximadamente 1.7 billones de euros son las pérdidas a consecuencia de las enfermedades producidas por el estrés, mientras tanto en México se registran un alrededor de 19 000 infartos al año, originados por un estrés laboral; además México es considerado como uno de los países donde prevalece más el estrés laboral, siendo el país con más porcentaje con referente a esta patología, tiene pérdidas que sobrepasan los 5 000 millones de dólares y que alcanzan valores de hasta 19 000 millones de dólares. (22)

Según García B. En su estudio realizado en el Perú en la región de Puno, a todos los odontólogos que trabajaban para el Ministerio de Salud, se demostró que el 100% de odontólogos tenían Síndrome del quemado, entre niveles de alto, bajo y medio. En otro estudio realizado por Díaz M. y col. en el mismo sector de trabajo, pero en la ciudad de Lima, mencionó que la prevalencia de Burnout era de 28,57%. (23)

Con referente al sexo y a la edad, según Peralta R. en el 2017, en su investigación no se evidenció una diferencia significativa entre genero porque los valores tanto en el masculino y femenino son casi similares, mientras la revisión de Díaz M. la prevalencia fue mayor en los varones, lo mismo sucedió en un estudio realizado en Costa Rica. (24) (25)

Se concluye que la prevalencia del síndrome de Burnout va a depender del ambiente de trabajo y las características propias del mismo. (26)

Etiología del Síndrome de Burnout

Fisher describe que el síndrome del quemado es el resultado de una acción narcisista que actúa ocasionando una autoestima bajo que se da por diversos factores entre ellos: sociales, individuales y laborales. (27)

El estrés en el desarrollo del Síndrome de Burnout ha sido de mayor importancia, pero actualmente se le reconoce como un proceso multicausal y complejo, en donde se involucran variantes como el aburrimiento, condiciones económicas escasas, ausencia de estimulación, crisis en el desarrollo profesional, trabajo en exceso, aislamiento y orientación profesional deficiente. (26) (6)

Teorías del Síndrome de Burnout

Freundenberguer en 1974 empezó a realizar estudios del Síndrome de Burnout, desde ese momento han venido experimentando esta patología elaborando teorías diferentes, de las cuales destacan:

Teoría de Selye

En 1934 se propuso la teoría de Burnout como producto del estrés que presentan las personas, analizando de acuerdo al punto de vista del trabajador. (28)

Teoría tridimensional de Maslach

En 1986 se propuso esta teoría para comprender al padecimiento, la interacción de las condiciones laborales y sus características personales.

Para Maslach y Jackson se presentó un obstáculo para identificar los síntomas y signos de burnout, a consecuencia de muchos acontecimientos relacionados al trastorno, reconoció de 100 a más síntomas que genera confusión para detectar las emociones y los efectos que se manifiestan en el agotamiento emocional, (28)

Factores que desencadenan el Síndrome

Se identifica 4 niveles de factores desencadenantes del síndrome del quemado:

a) Nivel individual: El idealismo sentimental y la forma de pensar altruista de los profesionales de la salud como los médicos hacen que se envuelvan demasiado en los problemas de los pacientes, conllevando a un reto personal el hecho de tratar de solucionar los problemas que éstos presentan. Por ello suelen sentirse mal o culpable generando agotamiento emocional y baja realización personal.

b) Nivel de relaciones interpersonales: en el caso de las relaciones con clientes beneficiarios y personas del entorno laboral que suelen ser de carácter conflictivo, tensos y de manera prolongada, la carencia de ayuda de parte de los compañeros, y asimismo de los jefes que supervisan el trabajo, o por parte del área directiva o administrativa de una organización son hechos determinantes y característicos que elevan el sentimiento de Burnout en el centro laboral.

c) Nivel organizacional: El personal de salud se desarrolla en jerarquías organizacionales determinados por una burocracia profesionalizada, lo que conlleva el generar falencias en la coordinación entre los miembros del área de

trabajo, los problemas en la libertad de toma de decisiones, la falta de competencia por parte del área profesional, la falta de respuesta ante inconvenientes institucionales de parte del área directiva, resultan en tipo de ambigüedad, conflictivas y sobrecarga en el rol.

d) Nivel social: la situación actual de los cambios sociales por los que atraviesan las profesiones del área social son factores desencadenantes, entre ellos podemos encontrar puntos como el incremento de las demandas de servicio en el área cuantitativo y cualitativo de parte de la población en general, asimismo la pérdida de status o prestigio de la carrera profesional o la creación de leyes que modifican y regulan la forma de ejecutar una profesión, la transformación de los perfiles demográficos en las personas suelen generar alteraciones en los roles profesionales también . (29)

Tipos del Síndrome de Burnout

Burnout activo: Se considera al comportamiento de la conducta asertiva con factores externos de la profesión. (18)

Burnout pasivo: Es el predominio de sentimientos que tienen factores internos que intervienen en la retirada y apatía del individuo. (18)

Fases del Síndrome de Burnout

- **Etapa del Idealismo y entusiasmo:** el personal se compromete demasiado en un exceso de trabajo opcional en la cual intervienen las motivaciones intrínsecas que repercute en sus tareas profesionales.

- Etapa de Estancamiento: es la disminución de las actividades en las perspectivas de la pérdida del entusiasmo e idealismo en la vida que necesita cambios en el campo profesional.
- Etapa de Apatía: es la frustración del individuo en la disminución de sus actividades ocasionando pérdida de interés y empatía provocando complicaciones emocionales, conductuales y físicos.
- Etapa de distanciamiento: son sentimientos de vacío frustración que se manifiestan en el distanciamiento emocional, desvaloración en el ámbito profesional.

Dimensiones:

- Disminución de la autorrealización personal: Es una solución que se busca en la relación de ayuda de un sinnúmero de respuestas de satisfacción el presta la ayuda en suficientes expectativas que generan al usuario diversas situaciones. (30)
- Cansancio emocional: Ante los sentimientos de agotamiento cansancio, hasta el grado sentir ver más pacientes que llegan a sentirse insatisfechos e infieles con logros profesionales y la pérdida de la autoestima. (30)
- Despersonalización: Es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos ante los propios usuarios apareciendo un déficit gradual de los sentimientos y emociones por el usuario, llegando a padecer sentimientos de deshumanización interpersonal. (30)

Representa la dimensión interpersonal, en esta dimensión se podría decir que la persona se ha vuelto algo fría a nivel de sus sentimientos, ya que se aísla de los demás para así protegerse del cansancio emocional, por ende, no siente el mismo afecto por sus pacientes o hasta con sus propios colegas,

las características que aparecen en esta dimensión son varias entre las cuales podemos decir que el profesional tiene una actitud negativa y fría, se ha deshumanizado con sus prójimos, tiene conductas de cinismo y es capaz de echar la culpa a los demás por sus errores que este ha cometido, añadiendo también la falta de compromiso por su labor. (29)

Factores del Síndrome de Burnout

Se identificó cuatro factores clasificados:

- a) Nivel Individual: cuando el personal de salud se involucra en los problemas personales del paciente de manera excesiva siéndolos sus problemas propios y buscando soluciones ya afectándoles los fallos que se generan. (17)
- b) Nivel de relaciones interpersonales: del apoyo de compañeros de trabajo y conflictos son causantes que provocan estrés por el trabajador.
- c) Nivel organizacional: son problemas de coordinación causados por la burocracia de los centros de trabajo y provocando acción de libertad que sufren los trabajadores. (17)
- d) Nivel Social: son los cambios sociales del profesional y los cambios en los servicios de la población de recientes normas en la práctica profesional de los perfiles demográficos. (17)

Según Horacio Cairo:

- Ausencia de la percepción y en el desarrollo del trabajo.
- El rol en las tareas y conflicto de desarrollo.
- La falta de equidad y organizacional.
- Los impedimentos por las dimensiones que se desarrollan en su trabajo.
- Las relaciones conflictivas con los compañeros de trabajo. (31)

Sistematización cuatro niveles clínicos de Burnout:

- Leve: son problemas como cansancio, quejas, dificultad en el trabajo.
- Moderado: Es la suspicacia, el aislamiento y el negativismo.
- Grave: Es la aversión, la automedicación con psicofármacos y el ausentismo.
- Extremo: Es el aislamiento muy marcado en aspectos psiquiátricos. (31)

Modelos explicativos del Burnout

El Síndrome de Burnout son etapas en el desarrollo por el trabajo que establece un vínculo de los antecedentes y secuencia en las dimensiones en los marcos teóricos que siente la persona un agotamiento. (5)

Modelo Clínico:

Es empleado inicialmente por Freudenberger que describe en la existencia de muchos síntomas sufridos en los síntomas del personal de las características de un estado de agotamiento en el enfoque que mantienen a los profesionales en algunas demandas de su trabajo.

Modelo Psicosocial:

La psicología social acepta los conceptos de Maslach & Jackson argumentando que el Síndrome tridimensional en un desarrollo de los profesionales que adicionan tres dimensiones:

Cansancio emocional: es el desarrollo que mantiene las actitudes negativas mostrándonos actitudes frías de sentimientos hacia los pacientes y colegas con relación al beneficio del trabajo propio.

Despersonalización: son actitudes de deshumanización a consecuencia del endurecimiento.

Baja relación del personal: es cuando la capacidad de atender generando respuesta negativa hacia un mismo trabajo en las que evidencian las relaciones. (5)

Síntomas del Síndrome de Burnout

Según Chermis se divide en tres y podría presentarse uno o todos a la vez.

Síntoma físico: migraña, fatiga, cefalea, dorsalgia, mialgia, alteraciones gastrointestinales, pérdida de sueño, taquicardia, elevación de la presión arterial, alteración en el periodo menstrual, disminución del peso y diaforesis.

Síntomas emocionales: disminución del autoestima, depresión, ansiedad, irritabilidad, cansancio emocional, frustración y pensamientos auto suicidas y ansias de dejar el trabajo.

Síntomas conductuales: agresividad, conducta obsesiva, ausentismo en el ambiente laboral, atención focalizada, aislamiento, consumo elevado de sustancias, falta de empatía, disforia. (32)

Manejo del Síndrome de Burnout

El tratamiento indicado para este Síndrome es la psicoterapia psicodinámica focalizada, este tratamiento tiene el objetivo de ventilar las experiencias frustrantes y la comprensión de las actitudes personales al inicio del Síndrome. Aunque la patología de origen externo la persona afectada debe concentrar sus recursos a la modificación de aquellos factores sobre los que tiene mayor influencia: (33)

El tratamiento y su prevención consisten en actividades que permitan cambiar sentimientos y pensamientos con relación a los componentes de Burnout, algunas de ellas son:

- La adaptación a la realidad
- Equilibrio en las diversas áreas de su vida
- Buen ambiente laboral

- Desarrollo continuo en la hora de trabajo

SATISFACCIÓN LABORAL

Es la restitución de los hechos de las necesidades que disminuyen la motivación que demanda los objetivos. (10)

Es un estado que tiene las circunstancias personales de las trabajadoras con relación de lo encontrado y esperado en el centro laboral de los trabajadores. (34)

En el año 1976 Locke menciona que es los resultantes del estado emocional positivo de la valoración de resultantes del individuo sobre los personales de trabajo en la experiencia en el mismo.

Muñoz en 1990 considera a la satisfacción laboral como el “sentimiento de agrado que experimenta un individuo por realizar un trabajo que interesa, en un ambiente que es de su agrado y por el cual recibe compensaciones psico – socioeconómicas que van de acuerdo a sus expectativas”.

Fisher el año 2000 realizó una investigación adoptando a 121 empleadas en dos semanas, en la que busco demostrar emociones con la satisfacción laboral, como contestación de la persona hacia un trabajo como un total. (27)

Weiss el 2002 sugiere que erróneamente la satisfacción laboral como afecto, ya que para esta deben considerarse como constructores claves a las experiencias afectivas hacia el trabajo, los juicios evaluativos generales sobre el trabajo, y las creencias sobre el trabajo, definiéndolo como “el juicio positivo o negativo que hace el individuo sobre su situación de trabajo”.

Está vinculada con la calidad empleada en su trabajo y por tanto con el desempeño por obtener, lo cual por la teoría motivacional del especialista Herzberg en 1966 relata el desempeño de los trabajadores después de realizar funciones y la

satisfacción que siente, interpretándose como respuesta en el trabajo y la valoración negativa o positiva. (35)

Dimensiones

Existen aspectos críticos para la clasificación de los acuerdos subjetivos de la satisfacción de la dimensión en un grupo de trabajadores que causen necesidades de satisfacción para otros.

En 1999 Palma influye que la satisfacción laboral es creación de la investigación crea una octava dimensión: (11)

- Satisfacción laboral: Es el interés del trabajo con las oportunidades, dificultades, cantidad de trabajo, variedades, posibilidades de éxito con los métodos.
- Satisfacción con el sueldo obtenido
- Satisfacción con las oportunidades laborales
- Se encuentra bien con el recomiendo por el trabajo desarrollado.
- Satisfacción con el beneficio adquirido
- Satisfacción en las áreas de trabajo (3)

Teoría de la satisfacción laboral

Su historia es amplia e intenta mostrar dicha amplitud por medio de las teorías que buscaban respuestas frente a varios cuestionamientos del comportamiento productivo. A continuación, detallamos estas teorías y sus supuestos para su entendimiento.

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Frederick Herzberg es la “Teoría de los dos factores”, que da varias expectativas que demuestran un objeto de validación (Dessler 1987). Suponiendo la satisfacción de la persona en su centro laboral está relacionado en el empleo de sus

actividades frente al mismo. Su teoría se elaboró con base en la investigación realizada en 200 contadores e ingenieros los que “relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena y otra mala”.

Como consecuencia, se formula dos factores:

- Intrínsecos: incluyen el trabajo estimulante, la responsabilidad y la relación en el trabajo del reconocimiento de promoción.
- Extrínsecos: la remuneración, relación interpersonal, supervisión y condiciones laborales y las políticas administrativas.

Se aplica estos dos factores, la primera se da por factores intrínsecos, la segunda por ausencia de factores extrínsecos, pero de ninguna forma el otro es opuesto a la otra. Así mismo se llevará a un estado de satisfacción en el desarrollo psicológico. En lo que la persona se interesa por alcanzar sus metas y ampliar sus conocimiento y actividades creativas. (36)

Características de satisfacción laboral

Gay 2006 las características en las que se clasifican son: Compañía: compartir los conocimientos y las normas éticas.

Contribución personal: brinda satisfacción al personal que trabaja abriendo oportunidades laborales mejores.

Colegas: tener un rol laboral para distribuirse funciones y no sobrecarga a solo una persona.

En 1985 Gibson indica que existen varias características que se asocian, entre ellas:

- El salario debe ser equilibrada
- El trabajo debe ser interesante y brindar oportunidades de aprendizaje.
- El ascenso se debe darse en el área de trabajo

- Habilidades de los jefes para solucionar problemas de los trabajadores
- El apoyo y compañerismo (37)

Determinantes Laborales:

En el 2005 determina la satisfacción de las evidencias laborales incidiendo los factores en una recompensa equitativa, condiciones de trabajo favorable de los trabajadores y colegas cooperadores.

Vamos a describir las teorías que contribuyen el desarrollo de la satisfacción laboral:

- La teoría de los factores de Herzberg
- El modelo de la determinante de la satisfacción en el trabajo

La teoría de Herzberg en 1967 propone la satisfacción y lo contrario a esta actitud laboral como un fenómeno diferente y separado entre sí como el comportamiento del profesional. Refiere que los trabajadores presentan diversos grupos: una asociada con el medio ambiente y otro con el entorno psicológico de los trabajadores y otras asociadas a la misma labor.

El modelo de las determinantes propuesta por Lawler en 1973, señala la relación expectativa recompensa, fundamentada en los distintos aspectos del trabajo. Podría decirse que este modelo es un perfeccionamiento de la teoría de la motivación propuesta por Porter y Lawler. Se relaciona a la propuesta de trabajo y la recompensa obtenida por la función desempeñada. (38)

Características del trabajo sanitario y salud de los trabajadores

Las carreras de el ámbito de la salud están ligadas a mucho estrés, desde la etapa de aprendizaje en pregrado y posgrado. Así también la carga horaria elevada, los problemas a nivel de los pacientes al enfrentar un constante sufrimiento creando importancia en el personal de salud.

Cabe destacar una de las frases de Elsa Wolfberg: “los médicos tienen la tendencia a disociar la mente del cuerpo, y el cuerpo del contexto, no sólo en el paciente, sino también en sí mismos, con lo cual devienen una mente sin cuerpo ni emociones, sobre adaptados, alexitéricos y descontextualizados de las dificultades mencionadas”

La Asociación Médica Americana, mostró que la apatía, la ignorancia e irresponsabilidad en los médicos con respecto a su propio bienestar y así mismo cualquier modo de interceptación se da en un punto muy tardío, tras, por lo general, el suicidio médico.

En una evaluación realizada sobre el suicidio en los profesionales del área de salud y medicina hecho por la Facultad de Medicina de Harvard, y publicada en el New England Journal of Medicine (Diaz S. 2012), mostró la relevancia de la problemática actual. Los primeros resultados obtenidos fueron respecto a estudiantes de medicina, se conoció que sus tasas de suicidios eran mayores a los de la población en general.

Se vio también el excesivo consumo de drogas, principalmente en psiquiatras y anestesistas.

Las causas excesivas son el tiempo de trabajo, el maltrato y conflictos con las personas, el trabajo la exigencia demandante que interfiere con la persona, en exceso de responsabilidades sobre la vida de los pacientes como punto a considerar.

(39)

COVID 19

DEFINICIÓN

La COVID 19 es la enfermedad causada por un coronavirus denominado SARS-CoV. La OMS tuvo conocimiento por primera vez de este nuevo virus el 31 de diciembre

del 2019, tras la notificación de un conglomerado de casos de la llamada neumonía viral, ocurridos en Wuhan, República Popular de China. (40)

Aspectos generales a considerar en situación de esta pandemia del COVID-19:

La pandemia del COVID-19 conlleva un incremento de los niveles de estrés de toda la población. Existen situaciones diversas de estrés intenso que las personas pueden experimentar en este contexto, y el personal sanitario tiene considerable posibilidad de enfrentarlas, dada la naturaleza de su trabajo. En situaciones de estrés intenso se pueden experimentar reacciones de tipo: emocionales, conductuales, cognitivas y físicas.

- **Cuidado de la salud mental del personal de la salud:** Los trabajadores de servicio deben tener los diferentes cuidados para que no desarrolle ningún tipo de afectación ya sea esta de forma mental es por eso que el Ministerio de salud desarrollado las siguientes medidas que están incluidas en el Plan de Implementación y Supervisión de Cuidado y Autocuidado de Salud Mental del Personal de la Salud en el Contexto del COVID-19:
- **Infraestructura cómoda para el desempeño del trabajo:** La infraestructura en la que los equipos de salud trabajan debe ser ergonómica (en lo material y en lo espacial) y mantenerse en condiciones óptimas para su funcionamiento. Esto incluye la infraestructura en los espacios asistenciales, como en los espacios administrativos y de gestión. (41)
- **Alimentación saludable y balanceada:** Es una medida de seguridad y salud en el trabajo. Debe garantizarse la información sobre las mejores alternativas locales de alimentación y la provisión de alimentación balanceada, incluyendo frutas, vegetales y fuentes saludables de proteínas y carbohidratos.
- **Descansos saludables y adecuados a la tarea a realizar:** El personal de la salud debe contar con un espacio propicio para el descanso, el cual debe organizarse

participativamente, tomando en cuenta las necesidades del personal, particularmente las de personas en condición de vulnerabilidad.

- **Alternancia entre tareas de alto estrés y de bajo estrés:** Para tal fin, es fundamental que el equipo de salud cuente con un mínimo de dos personas responsables en cada área o función del trabajo en salud.
- **Organización en el trabajo:** Información clara sobre las características y alcances de la labor a realizar por cada personal de la salud, así como de los mecanismos de trabajo individual y trabajo en equipo.
- **Cumplimiento de los horarios de trabajo:** El personal de la salud debe realizar su trabajo en el horario establecido para tal fin. Los sobretiempos, horas extras u otras necesidades institucionales en un contexto regular o de urgencias, se contabilizan y monitorizan por cada persona, con el fin de garantizar que no existan horas de trabajo no remuneradas o evitar que el tiempo de trabajo impacte sobre el bienestar de la persona.
- **Promover el compañerismo,** sentido de pertenencia al equipo, apoyo, solidaridad, reconocimiento y aprecio mutuo, a través de estrategias como la difusión de campañas gráficas, actividades grupales en pausas activas saludables, entre otras (41)

2.3. Marco conceptual de las variables y dimensiones

- **Síndrome de Burnout:**

Es un modo inapropiado de afrontar el estrés crónico cuyo rasgo relacionados con los demás y sentimientos de incompatibilidad en las funciones a realizar, es el estado de sujeto. (42)

- **Satisfacción laboral:**

Es el sentimiento de las personas que experimentan al realizar un trabajo o actividad dentro de la empresa donde laboran que le resulte agradable por lo que se recibe una serie de compensaciones. (43)

- **Desgaste emocional:**

El personal gradualmente da cada razón su estrés aumenta paulatinamente y al organismo es más fácil de afrontar los estímulos externos que provocan el estrés. (10)

- **Agotamiento emocional:**

Baja de energía, sentimiento de desgaste físico, así como emocional, asociado a la frustración y el fracaso. (10)

- **Despersonalización:**

Es una práctica subjetiva que se caracteriza por una alteración en el modo habitual que la persona tiene de percibirse a sí misma. (10)

- **COVID-19:**

La OMS define como una enfermedad infecciosa a consecuencia del coronavirus, desencadenada en Wuhan en el 2019. (44)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

- H_0 = No existe asociación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- H_a = Existe asociación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

3.2. Hipótesis específicas

- H_0 = No hay asociación entre el agotamiento emocional y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- H_a = Hay asociación entre el agotamiento emocional y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- H_0 = No hay asociación entre la despersonalización y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- H_a = Hay asociación entre la despersonalización y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

- H_0 = No hay asociación entre la realización personal y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- H_a = Hay asociación entre la realización personal y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

3.3. Variables

Hernández considera a una variable como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” Tomando en cuenta como estudio a las variables y sus respectivas dimensiones:

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Satisfacción laboral

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO	INDICADOR	INDICE	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	Es la alteración del organismo a causa del estrés dado por diversos factores el más predominante es el trabajo presentándose a través de diversos signos y síntomas que causa el cansancio.	Es el estrés que muestra la persona de salud de acuerdo a los niveles de Maslach.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal 	Cualitativa Politómica	Ítems 1, 2, 3,4, 5,6,7,8,9, 10,11,12,13,14,15,16,17, 18, 19, 20,21,22	Cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory	Ordinal No tiene SB Leve SB Moderado SB Severo

Satisfacción Laboral	Es la satisfacción que se da por la conformidad que genera el trabajo a través de las emociones.	Es el nivel de satisfacción que se presenta en los trabajadores que laboran.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remuneraciones • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal 	Cualitativa Politómica	Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	Cuestionario para la satisfacción laboral	Ordinal Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
----------------------	--	--	--	------------------------	---	---	--

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Método científico tiene como objetivo de valorar enunciados donde llego a la meta a través de procesos según Carrasco define que el método de investigación son vías para generar un logro a un objetivo de investigación (45)

4.2. Tipo de Investigación

Es descriptivo, transversal ya que busco determinar propiedades, características y rasgos importantes en el fenómeno que busca analizar. (46)

4.3. Nivel de Investigación

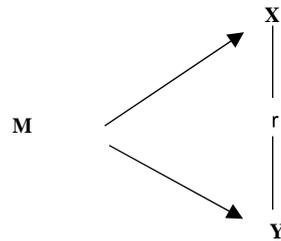
Es correlacional y permite conocer el grado de existente entre dos o más categorías o variables. En la que busca relacionar dos variables en un contexto en particular. (46)

4.4. Diseño de la Investigación

Es no experimental, descriptivo correlacional. “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos”. (45)

El esquema del diseño que se utilizó en esta investigación es:

Diseño metodológico



M: Muestra

X: Síndrome de Burnout

Y: Satisfacción

r: Correlación

4.5. Población y muestra

La población es la adjudicación de personas con características similares. Estuvo conformada por 82 personas, quienes laboran en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

TIPO DE MUESTREO

Tipo de muestreo es no probabilístico intencional.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Según José Supo considera al muestreo equiprobabilístico al conjunto de personas seleccionadas, que muestran el tamaño de una población de unidades, probabilístico. En este estudio se trabajó con el total de la población a investigar siendo un total de 82 fichas de recolección de datos pertenecientes al personal que labora en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo en tiempos de Covid-19, por lo tanto, fue de tipo censal.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica es la Encuesta (anexo 3).

Instrumento: Se realizó mediante un cuestionario con 22 preguntas para medir las dos variables.

Síndrome de Burnout: Para el Síndrome de Burnout se utilizó 22 ítems distribuidos en 3 subdimensiones medidos en una escala de Likert de 0 a 6 puntos por cada ítem. El objetivo del inventario es medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Ficha Técnica del Cuestionario Síndrome de Burnout

Nombre del autor: Maslach Burnout Inventory (MBI), Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980).

Año: 1981; 1986

Ítems: Formulados por 22 ítems que valoran con una escala tipo Likert.

Aplicación: El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van desde "Nunca" a "Diariamente" con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

Objetivos: Medir la frecuencia u la intensidad con la que padece Burnout.

Administración: Personas mayores de 18 años con un nivel mínimo de lectura.

Campo de aplicación: Laboral y clínica

Forma de aplicación: Auto aplicable individual y grupal

Tiempo: 05 a 10 minutos

Material: Test y lápiz

Puntajes:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6= Todos los días

Descripción: El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que evalúa al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción al trabajo. |

Consistencia: Estas escalas tienen una gran consistencia interna considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Validez: Son componentes del MBI definiéndole como la estructura tridimensional en el instrumento tomando en cuenta sus dimensiones. Estando sustentado por estudios que llevan a cabo por Maslach y Jackson en 1986 quienes relacionaron la puntuación de MBI con:

Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja un compañero del puesto de trabajo). Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las

puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de Burnout, lo que hace que la prueba sea válida. Así también el presente estudio fue evaluado mediante la prueba estadística alfa de Cronbach el cual nos dio un puntaje de 0.910 el cual nos indica una fiabilidad excelente del instrumento (Anexo 4).

Operacionalización del instrumento:

El presente instrumento se consideró para medir la variable síndrome el cual consta de 22 ítems con 7 alternativas con una puntuación de 0 – 6 puntos teniendo así el mayor valor de puntaje de 132 y el menor valor de 0 con estos datos se consideró 4 categorías:

- No tiene: 0 a 33
- Leve: 34 a 66
- Moderado: 67 a 99
- Severo: 100 a 132

Satisfacción Laboral

- **Técnica:** La técnica es la Encuesta (anexo 3).

- **Instrumento:** Se realizó mediante un cuestionario con 30 preguntas para medir la satisfacción laboral.

Ficha Técnica del Cuestionario Satisfacción laboral

Nombre del autor: Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC), Sonia Palma Carrillo

Ítems: Formado por 30 ítems que se valoran con una la escala tipo Likert.

Procedencia: Perú.

Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia

zzz

Objetivos: Medir la satisfacción de los colaboradores.

Administración: Personas mayores de 18 años con un nivel mínimo de lectura.

Campo de aplicación: Laboral y clínica.

Forma de Aplicación: Individual o colectiva/ Formato físico o colectivo

Tiempo: 15 minutos en formato físico, 5 minutos en formato virtual

Material: Test y lápiz.

Puntaje: 1 = Muy de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = En desacuerdo

5 = Muy en desacuerdo

Significación: Factor general de satisfacción

- Significación de tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos

Usos: Diagnóstico organizacional

Procedimiento:

La encuesta consta de 26 ítems agrupados en 5 dimensiones las cuales se miden en una escala de Likert de 5 puntos que varía según la respuesta del encuestado entre: Muy buena (5 puntos), Buena (4 puntos), Regular (3 puntos), Mala (2 puntos) y Muy mala (1 punto). El resultado de esta encuesta valorara la satisfacción del trabajador de salud

agrupados en 5 intervalos que se organizaron de la siguiente manera de 22 a 40 (Muy insatisfecho), 41 a 59 (Insatisfecho)

Operacionalización del instrumento:

El presente instrumento se consideró para medir a la variable Satisfacción laboral el cual consta de 26 ítems con 5 alternativas con una puntuación de 1 – 5 puntos teniendo así el mayor valor de puntaje de 130 y el menor valor de 26 con estos datos se consideró 5 categorías:

- Muy insatisfecho: 26 a 47
- Insatisfecho: 48 a 68
- Ni satisfecho, ni insatisfecho: 69 a 88
- Satisfecho: 89 a 109
- Muy Satisfecho: 110 a 130

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se almaceno la información obtenida por el programa de Microsoft office, Excel y procesada en el SPSS, versión 25.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

Se presentó los resultados en tablas y gráficos con la frecuencia y porcentaje.

ANÁLISIS INFERENCIAL:

Se utilizó pruebas estadísticas para la comprobación de la hipótesis utilizando parámetros para hallar la significancia del p valor, la prueba a utilizar fue la T de Student para medidas independientes siempre y cuando cumplan con los requisitos de homogeneidad de varianza y distribución normal, de no cumplir con alguno de ellos se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann Whitney.

PAQUETES ESTADÍSTICOS:

Para el respectivo análisis e interpretación de los datos se empleó el programa SPSS 25 versión en español.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

En el trabajo respetamos el reglamento de ética. En el capítulo IV se considera, teniendo en cuenta el Art. N° 27, la actividad de la investigación, como el artículo 7° del reglamento de ética y el artículo 4. Considera que deben actuar con responsabilidad los graduados, teniendo en consideración utilizar la veracidad, que garantizan las etapas de procedimiento hasta la obtención del resultado. Asimismo, también el artículo 28 de las normas de comportamiento ético y el artículo 5° consideran tomar en cuenta las líneas de la investigación del reglamento de ética.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

SÍNDROME DE BURNOUT

TABLA N° 1 Niveles del síndrome de burnout

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No tiene	7	8.5
Leve	59	72
Moderado	15	18.3
Severo	1	1.2
Total	82	100

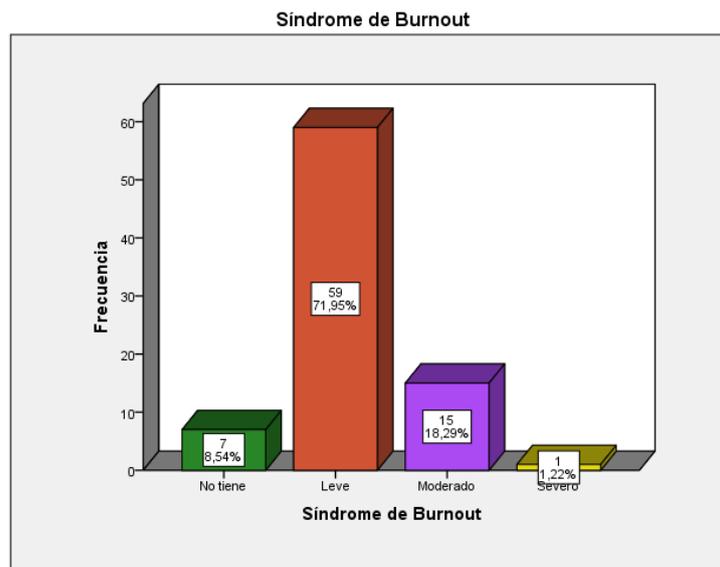


FIGURA N° 1 Niveles de síndrome de burnout

En la tabla y figura 1 muestra que el 8.54% no tiene Síndrome de Burnout, el 71.95% padece de manera leve, el 18.29% moderado y el 1.22% severo.

SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N° 2 Niveles de satisfacción

Satisfacción laboral		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2.4
Insatisfecho	10	12.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	61	74.4
Satisfecho	7	8.5
Muy Satisfecho	2	2.4
Total	82	100.0

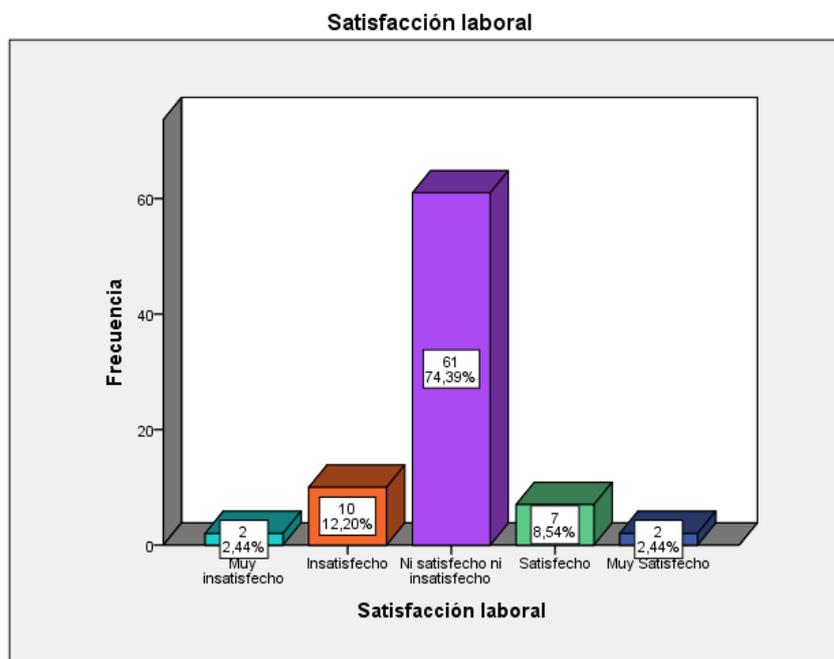


FIGURA N° 2 satisfacción laboral niveles

En la tabla y figura N.º 2 muestra que el 2.44% está muy insatisfecho, el 12.20% insatisfecho, el 74.39% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8.54% satisfecho y el 2.44% muy satisfecho en cuanto a la satisfacción laboral.

TABLA N° 3 Dimensiones del síndrome de burnout

	Dimensión de Agotamiento		Dimensión de Despersonalización		Dimensión de Realización personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No tiene	40	48.8	62	75.6	3	3.7
Bajo	27	32.9	13	15.9	5	6.1
Regular	11	13.4	4	4.9	30	36.6
Alto	4	4.9	3	3.7	44	53.7
Total	82	100.0	82	100.0	82	100.0

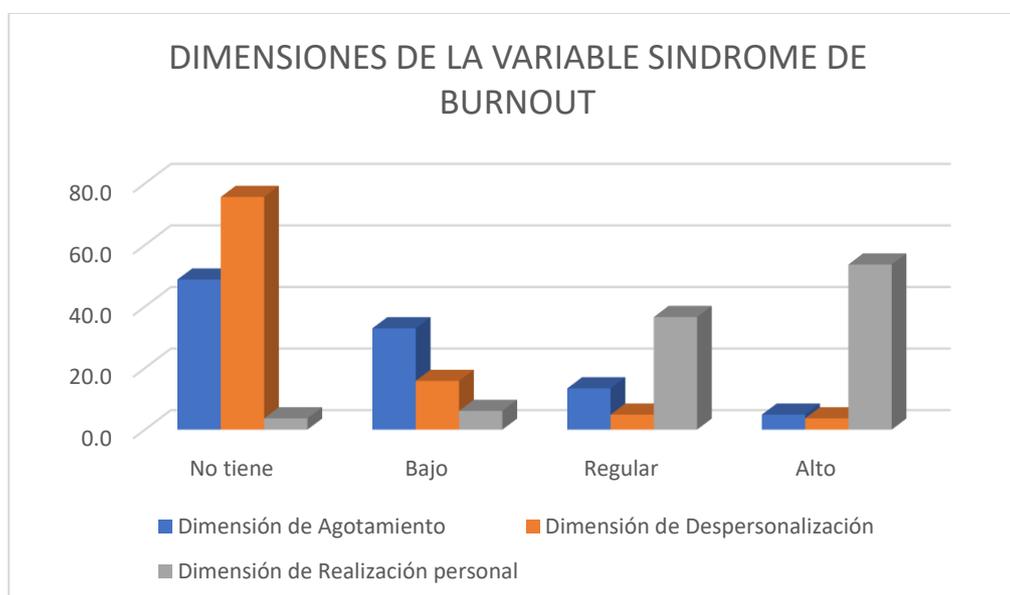


FIGURA N°3 Dimensiones de la variable

En la tabla y figura N.º 3 muestra que el 48.78% no tiene, el 32.93% bajo, el 13.41% regular y el 4.88% alto en agotamiento. Así también el 75.61% no tiene dimensión de despersonalización, el 15.85% bajo, el 4.88% regular y el 3.66% alto y por último se muestra que 3.66% no tiene, el 6.10% bajo, el 36.59% regular y el 53.66% alto en cuanto a la dimensión de realización personal.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud de El Tambo, Huancayo 2021.

Tabla N° 4. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Síndrome de Burnout	No tiene	1 1.20%	0 0.00%	1 1.20%	3 3.70%	2 2.40%	7 8.50%
	Leve	0 0.00%	5 6.10%	50 61.00%	4 4.90%	0 0.00%	59 72.00%
	Moderado	1 1.20%	5 6.10%	9 11.00%	0 0.00%	0 0.00%	15 18.30%
	Severo	0 0.00%	0 0.00%	1 1.20%	0 0.00%	0 0.00%	1 1.20%
	Total	2 2.40%	10 12.20%	61 74.40%	7 8.50%	2 2.40%	82 100.00%

En la tabla cruzada N.º 4 muestra que la relación entre las variables no tiene Síndrome de Burnout y se encuentra muy insatisfecho es de 1.2%, no tiene Síndrome de Burnout y se encuentra insatisfecho es de 0.0%, no tiene y se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho es de 1.2%, no tiene y está satisfecho es de 3.7%, no tiene y está muy satisfecho es de 2.4%, leve y muy insatisfecho es de 0.0%, leve y se encuentra insatisfecho es de 6.1%, leve y esta ni satisfecho ni insatisfecho es de 61.0%, leve y se encuentra satisfecho es de 4.9%, leve y se encuentra muy satisfecho es de 72%, severo y se encuentra muy insatisfecho es de 0.0%, severo y se encuentra insatisfecho es de 0.0%, severo y ni satisfecho ni insatisfecho es de 1.2%, severo y se encuentra satisfecho es de 0.0% y severo se encuentra muy satisfecho es de 0.0%.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de salud.

TABLA N° 5.

		Dimensión de Agotamiento				Total
		No tiene	Bajo	Regular	Alto	
Satisfacción laboral	Muy insatisfecho	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	2 2.4%
	Insatisfecho	2 2.4%	3 3.7%	4 4.9%	1 1.2%	10 12.2%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	31 37.8%	21 25.6%	7 8.5%	2 2.4%	61 74.4%
	Satisfecho	4 4.9%	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	7 8.5%
	Muy Satisfecho	2 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%
	Total	40 48.8%	27 32.9%	11 13.4%	4 4.9%	82 100.0%

En la tabla cruzada N.º 5 muestra que la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento, la satisfacción laboral está muy insatisfecho no tiene de 1.2%, muy insatisfecho y bajo es de 0.0%, muy insatisfecho regular es de 0.0%, muy insatisfecho alto es de 1.2%, insatisfecho es relación a no tiene es de 2.4%, a bajo es de 3.7% a regular es de 4.9%, a alto es de 1.2%, ni satisfecho ni insatisfecho en relación a no tiene es de 37.8%, bajo es de 25.6%, regular 8.5% alto es de 2.4%, satisfecho en relación no tiene 4.9%, bajo es de 3.7%, regular es de 0.0%, alto es de 0.0%, muy satisfecho en relación no tiene el 2.4%, bajo es de 0.0%, a regular 0.0% y alto es de 2.4%.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de salud.

TABLA N° 6.

		Dimensión de Despersonalización				Total
		No tiene	Bajo	Regular	Alto	
Satisfacción laboral	Muy insatisfecho	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	2 2.4%
	Insatisfecho	6 7.3%	1 1.2%	3 3.7%	0 0.0%	10 12.2%
	Ni satisfecho	46 56.1%	12 14.6%	1 1.2%	2 2.4%	61 74.4%
	ni insatisfecho	7 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 8.5%
	Satisfecho	2 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%
	Muy Satisfecho	62 75.6%	13 15.9%	4 4.9%	3 3.7%	82 100.0%
	Total					

En la tabla cruzada N.º 6 muestra que a nivel de la satisfacción y la despersonalización se encuentra muy insatisfecho y no tiene 1.2%, bajo es de 0.0%, regular es de 0.0%, alto es de 1.2%, insatisfecho y no tiene es de 7.3%, bajo es de 1.2%, regular 3.7%, alto es de 0.0%, ni satisfecho ni insatisfecho en relación a no tiene 56.1%, bajo 14.6%, regular 1.2%, alto 2.4%, la satisfecho no tiene 8.5%, bajo 0.0%, regular 0.0%, alto 0.0% y muy insatisfecho no tiene 2.4%, bajo de 0.0%, regular 0.0% y alto 2.4%.

OBJETIVO ESPECIFICA N° 3

Determinar la relación que existe entre la realización personal y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el centro de Salud.

TABLA N° 7.

		Dimensión de Realización personal				Total
		No tiene	Bajo	Regular	Alto	
Satisfacción laboral	Muy insatisfecho	1 1.2%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%
	Insatisfecho	0 0.0%	1 1.2%	8 9.8%	1 1.2%	10 12.2%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1 1.2%	3 3.7%	21 25.6%	36 43.9%	61 74.4%
	Satisfecho	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	6 7.3%	7 8.5%
	Muy Satisfecho	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	2 2.4%
	Total	3 3.7%	5 6.1%	30 36.6%	44 53.7%	82 100.0%

En la tabla cruzada N.º 7 muestra que la relación entre satisfacción laboral y dimensión de realización personal, es de muy insatisfecho en relación a no tiene 1.2%, bajo 1.2%, regular 0.0%, alto 0.0%, insatisfecho no tiene 0.0%, bajo 1.2%, regular 9.8%, alto 1.2%, ni satisfecho ni insatisfecho no tiene 1.2%, bajo es de 3.7%, regular es de 25.6%, alto 43.9%, satisfecho no tiene es de 0.0%, bajo es de 0.0%, regular 1.2%, alto 7.3%, muy satisfecho no tiene 1.2%, bajo 0.0%, regular 0.0% y alto 1.2%.

5.2. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

Planteamiento

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de salud Juan Parra del Riego 2021.

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

TABLA N° 8 CÁLCULO PRUEBA NO PARAMÉTRICA: RHO DE SPEARMAN

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1	-0.436
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	82	82

TABLA N° 9 Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 82

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rs= - 0,436

P- valor= 0.000

a) Decisión estadística

Si existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el centro de salud Juan Parra del Riego 2021.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

Planteamiento

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en tiempos de Covid 19 en el Centro de salud Juan Parra del Riego Huancayo 2021

TABLA N° 10 CÁLCULO ESTADÍSTICO: RHO DE SPEARMAN

Correlaciones				
		Satisfacción laboral	Dimensión de Agotamiento	
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.007	
	N	82	82	
	Dimensión de Agotamiento	Coefficiente de correlación	-0.298	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
	N	82	82	

El valor de correlación $r_s = 0.298$, nivel baja de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 82

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rs= - 0,298

P- valor= 0.007

a) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis alterna siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Si existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

Planteamiento

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

H_a: Existe relación estadísticamente de la satisfacción laboral y la despersonalización en el Centro de salud Juan Parra del Riego Huancayo- 2021

TABLA N° 11 CÁLCULO PRUEBA NO PARAMÉTRICA: RHO DE SPEARMAN

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Dimensión de Despersonalización
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,267*
		Sig. (bilateral)		.015
		N	82	82
	Dimensión de Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,267*	1.000
		Sig. (bilateral)	.015	
		N	82	82

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

Correlación $r_s = 0.267$ el cual indica que es baja entre la variable satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 82

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = -0,267$

P- valor= 0.015

a) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis alterna siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Si existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

OBJETIVO ESPECIFICO 3

Determinar la relación que existe entre la realización personal y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

Planteamiento

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

TABLA N° 12 CÁLCULO ESTADÍSTICO

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Dimensión de Realización personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coficiente de correlación	1.000	-0.360
		Sig. (bilateral)		0.010
		N	82	82
	Dimensión de Realización personal	Coficiente de correlación	-0.360	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	82	82

Correlación $r_s = -0.360$, baja correlación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal.

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 82

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = -0,360$

P- valor= 0.001

a) Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis alterna siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Si existe relación estadísticamente significativa baja e inversa entre la satisfacción laboral y la realización personal en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La finalidad de la investigación fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 en el centro de salud.

En el presente trabajo, los resultados muestran la existencia de la relación estadísticamente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud. Resultados que coinciden con los de Sarmiento G. 2017, donde concluye que se encontró asociación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco (3). Así mismo, Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I, et al. 2019 mencionan que la tasa de prevalencia para el síndrome del quemado alto fue 33.3%, existiendo una relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. La dimensión preponderante del síndrome de Burnout fue la despersonalización y el factor preponderante de la satisfacción laboral fueron los beneficios económicos (5).

También concuerdan con los de Chero L. En 2015, donde concluye que entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral existe una relación inmersamente proporcional del grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, con una correlación de Pearson de -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente. (54).

Los resultados no coinciden con los de Unamuno M. 2015 en su trabajo ya que menciona que relaciones negativas entre la satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout como agotamiento emocional y despersonalización y una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal (2), también Perea C. 2016 no

existe relación entre las dos variables y los trabajadores del dentro de salud, con la prueba de Chi cuadrado se obtuvo 0.301 (6).

Asimismo, Broncano Y. (2010) menciona que no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería con la asociación estadísticamente significativa $p = 0.914$ (24). En cuanto a la tabla N° 1, menciona Nunura L. con relación al síndrome de Burnout, menciona que la relación a frecuencia de aparición del síndrome de Burnout se presenta con mayor proporción en médicos, en el sexo femenino, en profesionales que trabajan de 37 a 54 horas semanales y que tienen de 1 a 20 años ejercitando su labor. (55)

Diaz J. Et al. Menciona que el síndrome de Burnout tiene un nivel alto con el 58%, también siendo alta satisfacción laboral, seguido de un 55% en enfermeras con predominio de nivel medio del síndrome de Burnout y satisfacción laboral. (4).

En el presente estudio, los resultados muestran la relación que existe estadísticamente significativa entre las dos variables de satisfacción laboral y el agotamiento emocional en tiempos del Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo, con el p valor de 0.007 y el valor de la correlación $r_s = - 0.298$. Los resultados coinciden con los de Roth E, Pinto B 2010, donde concluye que, al tener el puntaje más alto en la escala de agotamiento emocional, tiene más probabilidad de obtener puntajes bajos en la satisfacción en el trabajo de las enfermeras, siendo una correlación positiva para las variables, indicando así mismo que el inventario de Maslach (MBI) indica que la escala del agotamiento emocional es buena (56).

Asimismo, no tiene relación con los resultados en la investigación. Diaz, J. et al. Concluye la no existencia de relación entre la dimensión del desgaste emocional y la

satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital de la Policía Nacional del Perú. Augusto B. Leguía 2022. (4).

En el presente estudio, los resultados muestran que para establecer la relación estadísticamente aceptando la hipótesis alterna (H_a) entre la satisfacción laboral y la despersonalización en tiempos de Covid-19, en la decisión estadística que el P-valor es 0.015, por ende, sí existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Los resultados son corroborados con los de Roth E, Pinto B. 2010, donde concluye que la despersonalización es más factible de presentarse en las enfermeras poco amables y en aquellas con tendencia a la ansiedad. (56) Asimismo, Caravaca F, Carrión J, Pastor E. (2018) menciona que los profesionales del trabajo social presentan elevados índices de Burnout, especialmente a lo que se refiere a la dimensión de cansancio emocional y despersonalización. También se ha podido observar, al igual que el nivel de satisfacción laboral, la influencia de diferentes variables sociodemográficas y laborales en la salud de los trabajadores sociales. (22)

En el presente estudio, los resultados muestran que para establecer la asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021, en la decisión estadística se determina que el P-valor es 0.285, que es mayor al nivel de significancia de 0,001, por ende, sí existe relación estadística. Los resultados son corroborados y coinciden con nuestra investigación. Los de Roth E., Pinto, B. (2010) concluye que, si existe una relación entre los niveles altos de realización personal con los puntajes altos de satisfacción laboral, por lo que es factible afirmar que las enfermeras satisfechas laboralmente se sienten realizadas personalmente (56).

También con los de Urrunaga L. En el año 2018, en su tesis para optar al grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, concluye que la falta de

realización personal es de 30.34% bajo y 23.9% alto, según el personal de enfermería (57). Asimismo, Diaz A. En el año 2014, en su tesis desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos menciona que en la dimensión de realización personal, el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal, manifestando que nunca o rara vez consiguen cosas valiosas en el trabajo, evidenciando que no están logrando la realización personal. (58).

CONCLUSIONES

- Existe correlación moderada ($r_s = 0.436$) entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.
- Existe correlación baja ($r_s = - 0.298$) entre la satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento emocional en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.
- Existe correlación baja ($r_s = - 0.267$) entre la satisfacción laboral y la dimensión de despersonalización en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2021.
- Existe correlación ($r_s = - 0.360$) entre la realización personal y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al MINSA establecer políticas donde el personal sea evaluado trimestralmente por profesionales en el área mental. Para diagnosticar patologías con el fin de dar medidas de bienestar y seguridad.
- Es recomendable que los centros de salud implementen estrategias de motivación para reducir la insatisfacción laboral del personal de salud que está relacionada con el agotamiento emocional. Las estrategias de motivación pueden ayudar a mejorar el bienestar y la satisfacción laboral del personal, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención brindada.
- Se recomienda a los directivos de la IPRESS Juan Parra del Riego que desarrollen estrategias en promoción y prevención para fortalecer el mecanismo de afrontamiento emocional.
- Asimismo, se recomienda crear estrategias para mejorar el nivel de compromiso y productividad. Así mismos servicios de integración y recompensas en el beneficio del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería Hospital Iquitos 2021. Tesis para optar al título profesional de licenciada en enfermería. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
2. Díaz J, Guzmán L, Rondán C. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía. Lima, 2022. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados quirúrgicos. Lima: Universidad Nacional del Callao.
3. Jara L, Mancha E, Mendoza M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesional de enfermería en tiempos de COVID - 19 del centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2021. Tesis para optar al título de segunda especialidad profesional de enfermería en Centro Quirúrgico. Callao: Universidad Nacional del Callao.
4. Félix J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia. Covid - 19, 2021. Tesis para obtener el grado académico maestra en gestión de los servicios de la salud. Lima: Universidad César Vallejo.
5. Gómez, J. Síndrome de Burnout en licenciados en enfermería que laboran en la Micro Red Anta Cusco, 2018. Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Enfermería. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
6. Castañeda, M. Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019. Tesis para

optar al título profesional de licenciada en Administración. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

7. Sarmiento G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2017. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
8. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I, et al. Síntomas de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizmed. 2019; 19(4).
9. Gabriel V. Nivel de satisfacción laboral y síndrome de burnout en el profesional de enfermería en el sistema de atención de urgencias. Rev. Enferm, Hered. 2019; 12(1).
10. Pérez S, Taype J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico quirúrgico. Daniel Alcides Carrión Huancayo, 2017. Tesis para optar al título profesional. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
11. Mamani N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional de Policía Nacional del Perú. Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión de la salud. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

12. Fonseca F, Sosa K, Martínez D, Parra V, González J. Síndrome de burnout en cirujanos generales en tiempos de la pandemia. COVID- 19. Rev. Cir. 2022; 74(5).
13. Portero S. Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias; para el programa de doctorado en Biomedicina. Tesis Doctoral con mención internacional. Córdoba: Universidad de Córdoba.
14. Agüero E. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen. Valencia, Carabobo. Periodo: enero - diciembre 2016. Trabajo de especialización para optar al título de especialista en Salud Ocupacional. Valencia: Universidad de Carabobo.
15. Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral en personal asistencia, de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad Salud. 2018; 20(1).
16. Joffre V. Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general “Dr. Carlos Canseco (Tampico, Tamaulipas, México). Tesis para optar al título profesional. España: Universidad de Granada.
17. Cialzeta J. El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad Corrientes. tesis para optar a la maestría. Universidad Nacional de Córdoba.
18. Formica N, Muñoz C, Rojas Y. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el servicio de terapia intensiva pediátrica. Tesina. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

19. Romaní A, Juanes W, Navarrete A. Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de salud. *Revista médica Panacea*, 2014; IV (2).
20. Castillo S. El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento personal. *Medicina Leg. Costa Rica*. 2001; 17(2).
21. Muhammad W. Darawad HNMMAMHMSNA. The Relationship between Time Pressure and Burnout Syndrome: A Cross-Sectional Survey among Jordanian Nurses. *Journal of Social Issues*. 2015; 7(1).
22. Rodríguez J, Guevara A. Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*. 2017; 8(14).
23. García B, Mendoza J. La correlación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. *Rev. Evid. Odontol. Clínica*. 2019; 5(2).
24. Peralta C, Ayala T, Silva M. Síndrome de burnout en estudiantes de Odontología. *Rev. Domingo de las ciencias*. 2017; 3(1).
25. Díaz M. Síndrome de burnout y factores asociados en odontólogos de Hospitales del Minsa de Lima Metropolitana. Tesis para optar al grado académico de maestro en Estomatología. Lima: Universidad Científica.
26. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica* 2015; 32 (1): 1-6.) (González de Rivera.) Síndrome de desgaste profesional. Burnout o síndrome del quemado. *Medicina Legal de Costa Rica*. 2015; 32(1).

27. Fisher M. Burnout y problemas externalizantes en docentes de nivel primario y secundario de escuelas públicas.
28. Jara L, Mancha E, Mendoza M. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería en tiempos de COVID - 19 del centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2021. Tesis para optar al título de segunda especialidad profesional de enfermería en Centro Quirúrgico. Callao: Universidad Nacional del Callao.
29. Cialzeta J. El sufrimiento mental en el trabajo Burnout en médicos de un Hospital de Alta Complejidad Corrientes. Tesis para optar a la maestría. Córdoba : Universidad de Córdoba.
30. Hernández C, Dickinson M, Fernández M. El síndrome de desgastes profesionales Burnout en médicos mexicanos. Revista UNAM. Enero - Febrero; 51(1).
31. Thomae M, Ayala E, Sphan M. Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina. 2006; I (1).
32. Cántaro K, Tiza R. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021. Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería. Huancayo: Universidad Continental.
33. Rivera Gd. Síndrome de desgaste profesional. Burnout o síndrome del quemado. Segunda ed. España, editor. España, 2007.

34. Aguirre E. El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de los Olivos, 2018. Tesis para optar al grado académico de Maestría en Gestión Pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
35. Castellanos I, Puescas W. Síndrome de burnout y grado de satisfacción laboral en el personal de salud de las áreas COVID-19 de los Hospitales MINSA de la provincia del Santa año 2021. Tesis para obtener el título profesional de médico cirujano. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.
36. Ajahuana K. Compromís organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de AREQUIPA. Tesis para obtener el título profesional de Psicólogas. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
37. Mamani D. Síndrome de burnout y satisfacción laboral según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e informática, Tacna 2020. Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración y dirección de empresas. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
38. López, E. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Administración. La Molina: Universidad Nacional de Educación.
39. Díaz S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Tesis para optar al título de licenciada en Psicología. Perú: Universidad Católica Santo Toribio.

40. OMS. Organización Mundial de la Salud. [Online]. 2023. Acceso 29 de agosto de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>.
41. salud Md. Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de salud en el contexto del COVID-19. MINSA - Lima, 2020; DGIESP.
42. Río Md, Perezagua M, Vidal B. El síndrome de Burnout en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. Artículos Científicos. 2003; 28(1).
43. Broncano Y. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2014; 7(2).
44. Inga K, Laza A. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de la provincia Huancavelica en tiempos de pandemia por el Covid-19. Tesis para optar al título profesional. Huancayo: Universidad Continental.
45. Hernández R, Baptista CFP. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2006.
46. Oseda D. Metodología de la investigación. Primera ed. Lima, editor. Perú: Piramide; 2008.
47. Humanos R. Oficina de Recursos Humano de la Micro Red El Tambo. Trece octubre 2023.
48. Humanos R. Oficina de estadística e informática de la Red de Salud Valle del Mantaro. 17 octubre 2023.
49. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horizmed. 2019; 19(1).

50. Chero L. Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito, de la Sucursal Balta – Chiclayo, 2014. Licenciado en Administración de Empresas. Perú.
51. Nunura L. Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana. Tesis para optar al título profesional de licenciado en psicología. Lima: Universidad de Lima.
52. Roth E, Pinto B. Síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción. Ajayu. 2010.
53. Caravaca F, presidente, Carrión J, Pastor E. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en centros penitenciarios de España. Revista Española Sanid. Penit. 2018; 20(2).
54. Urrunaga L. Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso. Estos adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017. Tesis para optar al grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
55. Díaz W. Sobrecarga laboral asociada a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un Hospital de Trujillo. Tesis para optar al título profesional de Médico cirujano. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
56. Maglhaes E, Machado A, Sousa C, Araújo L, Moser D, Vieira C. Prevalence of burnout syndrome among anesthesiologists in the Federal District. Pubmed. 2015; 65(2).
57. Díaz W. Sobrecarga laboral asociada a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un Hospital de Trujillo. Tesis para optar al título profesional de Médico Cirujano. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

58. Adán Mingote BMMG. Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: Revisión y propuestas de prevención. *Medicina clínica*. 2004; 123(7): p. 265-270.
59. Cari Maslach WSML. Job burnout. *Annual Review Of Psychology*. 2001; (52): p. 397 - 422.
60. Bravo J, Elizondo M. Síndrome de burnout en profesores durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Rev. Educ. Américas*. 2022; 12(1).
61. Sarmiento G. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia de los servicios de salud. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
62. Perea C. El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna en el año 2016. Tesis para optar al título de segunda especialidad en Administración y gerencia de servicios de salud. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna.
63. Ledesma N. Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista-Ayacucho. Tesis de Maestría. Huamanga: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
64. Orn Lazo AR. El sistema de salud en el Perú: situación y desafíos. *Revista Médica*. 2016; (2).
65. Cortez D, Campana N, Huayama N, Aranda J. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia. COVID-19. *Universidad San Ignacio de Loyola*. 2021; 9(3).
66. Inga K, Laza A. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de la provincia Huancavelica en tiempos de pandemia por el COVID-19. Tesis para

optar al título profesional de licenciada en Psicología. Huancayo: Universidad Continental.

67. Cavero K, Córdor M, Ramos E. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica. Marzo Lima, 2017. Trabajo académico para optar al título de especialista en enfermería en cuidados intensivos neonatales. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

68. Salazar C, Ganga F, Mendoza R, Muñoz Y, Jara M. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19; en caso de una institución financiera de la zona central de Chile. Rev. Dilemas Contemporáneos, 2021; 19.

ANEXOS

<p>Riego de El Tambo, Huancayo 2021?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ha= Existe asociación entre la despersonalización y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021. • H0= No existe asociación entre la realización personal y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021. • Ha= Existe asociación entre la realización personal y la Satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Centro de Salud Juan Parra del Riego de El Tambo, Huancayo 2021. 			
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO	INDICADOR	INDICE	ESCALA DE MEDICION
Síndrome de burnout	Es la alteración del organismo a causa del estrés dada por diversos factores el más predominante es el trabajo presentándose a través de diversos signos y síntomas que causa el cansancio.	Es el estrés que muestra la persona de salud de acuerdo a los niveles de Maslach.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal 	Cualitativa Politómica	Ítems 1, 2, 3,4, 5,6,7,8,9, 10,11,12,13,1 3,1 4,15,16,17, 18, 19, 20,21,22	<u>Questionario</u> MBI Maslach Burnout Inventory	Ordinal No tiene SB Leve SB Moderado SB Severo
Satisfacción Laboral	Es la satisfacción que se da por la conformidad que genera el trabajo a través de las emociones.	Es el nivel de satisfacción que se presenta en los trabajadores que laboran.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remuneraciones • Políticas administrativas • Relaciones sociales 	Cualitativa Politómica	Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13, 14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23, 24,25,26,27,28, 29,30	Questionario para la satisfacción laboral	Ordinal Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho

ANEXO N° 3 Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT

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

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS.

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

Para las dimensiones se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

*A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un *asp* (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.*

1.- Mi actual trabajo en el centro de salud es el mismo todos los días, no varía nunca.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

2.- Tengo poca responsabilidad en mi trabajo, en el centro de salud.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

3.- Al final de mi jornada laboral de un día de trabajo común y corriente me suelo encontrar muy cansado.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

4.- Con mucha frecuencia pienso en mi trabajo y en cuestiones relacionadas con él, fuera de mis horas de labores.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

5.- muy pocas veces me he visto obligado a utilizar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

6.- en ocasiones, mi trabajo perjudica mi estado de ánimo, mi salud o mis horas de sueño.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

7.- en mi trabajo me encuentro muy satisfecho.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

8.- para organizar el trabajo que realizo, de acuerdo a mi puesto específico o categoría profesional, tengo poca independencia.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

9.- tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

10.- Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

11.- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

12. por lo general el reconociendo que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

13.- la relación con mi jefe /a, jefes /as es muy cordial

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

14.- las relaciones con mis compañeros de mi trabajo son muy cordiales.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

15.- El sueldo que recibo es el adecuado.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

16.- Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

17.- Tengo muchas oportunidades de promoción profesional.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

18.- Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

19.- Estoy seguro de saber lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

20.- Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

21.- Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo normalmente me suelen afectar.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

22.- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

23.- Con frecuencia siento no contar con los recursos suficientes para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

24.- Con frecuencia, la competencia o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

25.- Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

26.- Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

27.- Función

Medico (1)	Odontólogo (2)	Enfermera (3)	Obstetra (4)	Técnico (5)
------------	----------------	---------------	--------------	-------------

28.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique las instalaciones de su centro de trabajo. -----

29.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique el equipo e instrumental de su centro de trabajo. -----

30.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique que tan satisfecho se siente usted en su centro de trabajo. -----

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable síndrome de burnout

(22 Ítems)

- **N° de Personas evaluadas:** 10 personas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	22

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
 - Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
 - Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
 - Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
 - Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
 - Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable

- La Fiabilidad del instrumento de Síndrome de Burnout: **Es Excelente**

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable Satisfacción laboral

(26 Ítems)

- **Nº de Personas evaluadas:** 10 personas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	26

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
 - Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
 - Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
 - Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
 - Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
 - Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable

- La Fiabilidad del instrumento Satisfacción laboral: **Es Bueno**

Anexo N° 5 Instrumento validado

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO, HUANCAYO 2021**

DATOS DE INFORMANTE:

Apellidos y Nombre: *FELEN HINOSTROZA DANIEL ROQUE*
 Título profesional: *CIRUJANO DENTISTA*
 Grado académico: *DOCTOR*
 Documento de identificación (DNI): *43101025*

INSTRUMENTO DE EVALUACION

INDICACIONES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado en un lenguaje propio																					X
OBJETIVIDAD	Esta explicado en preguntas objetivas observables																					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad																					X



ANEXO N° 6 Autorización



AUTORIZACIÓN

Por la presente autorizo a la CD. Contreras Vásquez Irma Lourdes a aplicar el instrumento de investigación titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO, HUANCAYO 2021", a los trabajadores de la institución.

Huancayo, 28 de Junio del 2021



ANEXO N° 7 Consentimiento Informado

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 El Centro De Salud Juan Parra Del Riego El Tambo Huancayo.", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Irma Lourdes Contreras Vásquez"

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.

Huancayo, 27 de Julio 2020.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Fernanda Riquis
Abilio

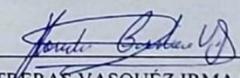
1. Responsable de investigación
Apellidos y nombres: Contreras, Vásquez, Irma Lourdes
D.N.I. N° 19896082
N° de teléfono/celular: 998995170
Email: irmalourdes82@gmail.com
Firma:
2. Responsable de investigación
Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:
3. Asesor(a) de investigación
Apellidos y nombres: Ruiz, Balvin, Maribel, Carmen
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular: 964.609.676
Email: d.m.ruiz@upla.edu.pe
Firma:

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD
ANEXO N° 8 Declaración de confidencialidad

Yo Contreras Vásquez Irma Lourdes, identificado (a) con DNI N° 19896082 bachiller de la escuela de Posgrado , vengo implementando el proyecto de tesis titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO, HUANCAYO 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.

Huancayo, 25 de Junio del 2021.





CONTRERAS VASQUÉZ IRMA LOURDES
Responsable de investigación

ANEXO N° 9 Fotos de la aplicación del instrumento

- Data

	Burnout2	satisfaccion2	agotamiento	despersonalizacion	realizacion	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	Leve	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Po...	Nu...	Po...	To...	Po...	Un...	Un...	Nu...	Un...	Un...	To...	Un...	Un...	Po...	Un...	Po...	Po...	
2	Leve	Ni satisfech...	Alto	Bajo	Bajo	To...	To...	Un...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Un...	Nu...	To...	To...	To...	Nu...	Un...	
3	Moderado	Insatisfecho	Alto	Bajo	Regular	To...	Po...	To...	To...	Po...	Po...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Un...	To...	Nu...	Un...	To...	Po...	
4	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	Po...	Po...	Un...	To...	Nu...	Po...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	Po...	Un...	Nu...	Po...	To...	Po...	
5	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	To...	Nu...	Nu...	Un...	Nu...	Un...	To...	Un...	To...	Un...	Nu...	Un...	Nu...	Nu...	To...	To...	Un...	
6	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
7	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	Un...	Un...	Po...	To...	Po...	To...	Un...	Po...	To...									
8	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
9	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Po...	To...	Po...	To...	Po...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Po...	To...	To...	
10	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Un...	Un...	Nu...	Un...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	Un...	To...	
11	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Nu...	To...	Po...	Po...	Po...	Nu...	To...	
12	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
13	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Un...	Nu...	Nu...	To...	To...	
14	Leve	Insatisfecho	Bajo	No tiene	Regular	Po...	Un...	Po...	To...	Nu...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Nu...	To...	Po...	To...	Nu...	Un...	To...	
15	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Un...	Un...	Po...	To...	Nu...	Un...	To...	Un...	Po...	To...								
16	Moderado	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Un...	Po...	Po...	To...	Un...	Un...	To...	Un...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	Po...	Nu...	Un...	To...	
17	Leve	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Po...	Un...	Po...	Un...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Un...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	
18	No tiene	Satisfecho	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Po...	To...	To...	
19	Moderado	Insatisfecho	Regular	Regular	Regular	Po...	Po...	Po...	Un...	Un...	Po...	Po...	Po...	Un...	To...	To...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Po...	
20	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	To...	Un...	To...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
21	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Un...	To...	Po...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Po...	To...	To...	
22	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Po...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Po...	Po...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	

	Burnout2	satisfaccion2	agotamiento	despersonalizacion	realizacion	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
19	Moderado	Insatisfecho	Regular	Regular	Regular	Po...	Po...	Po...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	To...	To...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Po...	Un...	
20	Leve	Satisfecho	Bajo	No tiene	Alto	To...	Un...	To...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
21	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Un...	To...	Po...	Nu...	To...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	To...	
22	Leve	Insatisfecho	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Po...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	To...	To...	
23	Leve	Satisfecho	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Po...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Po...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	To...	
24	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Un...	To...	Nu...	Un...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	To...	Nu...	Un...	Nu...	Po...	To...	
25	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
26	Moderado	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Alto	Po...	Po...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	Po...	To...	Po...	Po...	To...	Po...	To...	Un...	Po...	To...	
27	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Un...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	To...	
28	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Un...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	
29	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Un...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	Po...	Po...	
30	Leve	Insatisfecho	No tiene	No tiene	Regular	Un...	Nu...	Po...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Nu...	Nu...	To...								
31	Moderado	Insatisfecho	Regular	Regular	Regular	Un...	To...	To...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	To...	Po...	To...	Po...	Un...	Un...	Po...	Po...	Po...	
32	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Po...	Un...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	To...	
33	Moderado	Insatisfecho	Regular	Regular	Regular	Un...	Un...	Un...	Po...	Nu...	Po...	Po...	Un...	Un...	Po...	To...	Po...	Po...	Po...	Nu...	Un...	Po...	
34	No tiene	Satisfecho	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...	
35	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Un...	Po...	Po...	Nu...	Un...	To...	Un...	To...	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Po...	To...	Po...	
36	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Un...	To...	Nu...	Po...	To...	Un...	To...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	Un...	To...	
37	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Un...	Nu...	To...	To...	
38	No tiene	Muy Satisfe...	No tiene	No tiene	No tiene	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Po...							
39	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Po...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Un...	Po...	Nu...	To...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	
40	Moderado	Insatisfecho	Regular	No tiene	Alto	Un...	Un...	Po...	To...	Nu...	Un...	Un...	Un...	To...	Po...	Po...	Un...	Un...	Nu...	Nu...	To...	To...	

datos DRA_IRMA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	Burnout2	satisfaccion2	agotamiento	despersonaliz acion	realizacion	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
46	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	To...	Po...	Un...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Un...	Un...	Nu...	Un...	Un...	Nu...	To...	Un...	Nu...	Nu...	Nu...
47	Moderado	Ni satisfech...	Regular	Regular	Regular	To...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	To...	Un...						
48	Leve	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Un...	Nu...	Un...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	Un...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...
49	Leve	Satisfecho	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Un...	To...	Nu...	Un...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	Po...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	To...	To...
50	Moderado	Muy insatisf...	Alto	Alto	Bajo	To...	To...	To...	Un...	Un...	To...	Un...	To...	Un...	To...	To...	Un...	To...	To...	To...	To...	Un...	Un...
51	Moderado	Ni satisfech...	Regular	Alto	Alto	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	Po...	To...	To...	Po...	Po...	To...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	To...	To...
52	No tiene	Satisfecho	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...
53	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	Po...	To...	Po...	Po...	To...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Po...
54	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Un...	Po...	Un...	To...	Po...	Nu...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	To...	Po...
55	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Un...	Po...	Un...	To...	Po...	Nu...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	To...	Po...
56	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	Un...	Nu...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	Po...
57	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Alto	To...	Po...	Po...	To...	Un...	To...	Un...	To...	Nu...	Nu...	To...	Un...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...
58	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	To...	Un...	Un...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	To...	To...
59	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Un...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Nu...	Un...	Nu...	Nu...	To...	To...
60	Leve	Insatisfecho	Bajo	No tiene	Bajo	Un...	Po...	Un...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Un...	To...	To...
61	Leve	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	Un...	To...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Un...	Un...
62	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	Po...	Un...	To...	Po...	To...	Un...	Un...	Un...	Po...	Nu...	To...	To...
63	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Po...	Nu...	Po...	To...	Po...	To...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Un...	Nu...	Nu...	To...	To...	To...
64	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Bajo	Un...	Un...	Po...	Po...	Po...	Nu...	Un...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Un...
65	Moderado	Ni satisfech...	Regular	No tiene	Alto	Po...	Un...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	To...	Po...	Po...	Po...	Un...	Un...	Un...
66	Moderado	Ni satisfech...	Regular	Bajo	Alto	To...	Po...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	To...
67	No tiene	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	No tiene	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Po...	To...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

datos DRA_IRMA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	Burnout2	satisfaccion2	agotamiento	despersonaliz acion	realizacion	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
64	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Bajo	Un...	Un...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	Un...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Un...
65	Moderado	Ni satisfech...	Regular	No tiene	Alto	Po...	Un...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	To...	To...	Po...	Po...	Po...	Po...	Po...	Nu...	Un...	Po...	To...
66	Moderado	Ni satisfech...	Regular	Bajo	Alto	To...	Po...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Po...	To...	Nu...	Po...	To...	To...
67	No tiene	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	No tiene	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Po...	To...	Po...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...							
68	No tiene	Muy Satisf...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Nu...	To...	To...
69	Leve	Ni satisfech...	Regular	Bajo	Bajo	Po...	Po...	Un...	Un...	Nu...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	Un...	Po...	Po...	To...	Po...	Po...	Un...	Po...
70	No tiene	Muy insatisf...	No tiene	No tiene	No tiene	Nu...																	
71	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Po...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Un...	Po...	To...	Po...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Nu...	Po...	Nu...	To...
72	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Un...	Nu...	Po...	To...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Po...	Po...
73	Moderado	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Alto	Un...	Po...	Po...	To...	Nu...	Nu...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	To...	Po...	Po...	Nu...	Po...	To...	To...
74	Moderado	Ni satisfech...	Regular	No tiene	Alto	To...	Po...	Un...	Po...	Nu...	Un...	To...	Un...	To...	Po...	Po...	Po...	Un...	To...	Nu...	Po...	To...	Po...
75	Moderado	Ni satisfech...	Regular	Bajo	Regular	Un...	Po...	Un...	To...	Nu...	Un...	Po...	To...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	Un...	Po...	Po...	Po...	Un...
76	Leve	Insatisfecho	Bajo	No tiene	Regular	Un...	Nu...	Po...	Po...	Po...	Po...	Un...	Un...	To...	Un...	Un...	To...	Po...	Po...	Nu...	Po...	Po...	Po...
77	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Alto	Nu...	Po...	Nu...	Po...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Un...	Nu...	Nu...	Nu...	To...
78	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Nu...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	To...	To...						
79	Leve	Ni satisfech...	Bajo	No tiene	Regular	Po...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Un...	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	To...	Nu...	Po...	Un...	Un...
80	Leve	Ni satisfech...	No tiene	No tiene	Regular	Po...	Nu...	Po...	Po...	Nu...	Un...	Un...	Po...	Un...	Nu...	Un...	Po...	Po...	Po...	Po...	Un...	To...	Po...
81	Leve	Satisfecho	Bajo	No tiene	Alto	Un...	Po...	Un...	To...	Nu...	Nu...	To...	Nu...	Nu...	Po...	Po...	To...	Po...	Po...	Nu...	Nu...	To...	To...
82	Leve	Ni satisfech...	Bajo	Bajo	Regular	Un...	Un...	Po...	Un...	Un...	Un...	Po...	Po...	Un...	Un...	To...	Un...	Un...	Un...	Nu...	Po...	Un...	Un...
83																							
84																							
85																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

- Metodológica

