



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED DE SALUD CAPACHICA PUNO 2022.

TESIS

PRESENTADA POR:

YÉSICA ARAOZ OLMEDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO

AUTOR

YÉSICA ARAOZ OLMEDO

RECuento DE PALABRAS

16176 Words

RECuento DE CARACTERES

88285 Characters

RECuento DE PÁGINAS

81 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 21, 2024 1:46 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 21, 2024 1:48 PM GMT-5

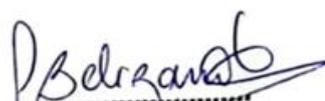
● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

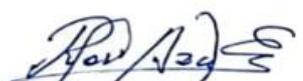
- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


Dra. Julia Belizario Cutlerrez
Facultad de Enfermería - UNA
DOCENTE




Dra. Rosenda Aza Tacca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FE - UNA - PUNO



DEDICATORIA

A mis padres Víctor y Constantina, por la vida, por todos los consejos brindados y por encaminar mi vida en la enfermería.

A mis hermanos Rodrigo y Sami por su paciencia, apoyo y cariño a lo largo de mi vida.

A mis amadas mascotas Siwar, Chavo, Sayri, Loki y Freyja por hacer todos mis días felices.

Yésica Araoz Olmedo



AGRADECIMIENTOS

A mi alma máter Universidad Nacional del Altiplano – Puno, Facultad de Enfermería por darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A la D.Sc. Julia Belizario Gutiérrez, por brindarme su apoyo y orientación en el proceso de la elaboración de mi trabajo de investigación.

A los miembros del jurado por todas las recomendaciones, observaciones y sugerencias que ayudaron con la culminación del presente trabajo.

A los profesionales de la salud de las diferentes especialidades y centros de salud de la Microred de salud Capachica por formar parte del presente estudio.

A Dennis, por acompañarme incondicionalmente en cada etapa de elaboración de mi trabajo.

Yésica Araoz Olmedo



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	17
1.3.1. Hipótesis General.....	17
1.3.2. Hipótesis específicas	17
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO	18
2.1.1. Síndrome de Burnout	18
2.2. MARCO CONCEPTUAL	29



2.3.	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	30
2.3.1.	A nivel Internacional.....	30
2.3.2.	A nivel Nacional	32
2.3.3.	A nivel regional y local.....	36

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1.	Tipo de investigación.....	37
3.1.2.	Diseño de investigación	37
3.2.	ÁMBITO DE ESTUDIO	38
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.3.1.	Población.....	38
3.3.2.	Muestra.....	39
3.4.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	39
3.4.1.	Variables	39
3.1.2.	Operacionalización de variables	39
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.6.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.7.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS.....	48
4.2.	DISCUSIÓN	52
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIONES	59



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 60

ANEXOS..... 66

Área:

Tema:

Fecha de sustentación: 03 de julio del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022. ..	48
Tabla 2 Relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.2022.....	49
Tabla 3 Relación entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.2022.....	50
Tabla 4 Relación entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno 2022.....	51
Tabla 5 Formas para realizar la interpretación del coeficiente Alfa	71
Tabla 6 Coeficiente Alfa sobre síndrome de burnout	71
Tabla 7 Coeficiente Alfa sobre satisfacción laboral	71
Tabla 8 Datos generales de los profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022.....	72



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Cansancio emocional y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022.....	76
Figura 2. Despersonalización y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022.....	76
Figura 3. Realización personal y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022.....	77
Figura 4. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022.....	76



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Consentimiento informado.	68
ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos.....	68
ANEXO 3. Sistematización de datos.....	70
ANEXO 4. Prueba de confiabilidad.	73
ANEXO 5. Datos generales de la población	73
ANEXO 6. Matriz de consistencia	74



ACRÓNIMOS

OMS: Organización Mundial de la Salud

MAP: Médicos de atención primaria

SQT: Síndrome de Quemarse por el Trabajo

SL-SPC: Escala de satisfacción laboral

SB: Síndrome de Burnout

SAE: Síndrome de Agotamiento Emocional

CE: Cansancio emocional

DP: Despersonalización

EE-SS: Establecimiento de Salud



RESUMEN

El presente estudio se realizó en profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de salud ubicados en el distrito de Capachica. Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en los establecimientos de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo y el diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por el total de 44 profesionales de la salud. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos se aplicaron la Escala de Maslach para medir el nivel de Síndrome de Burnout y un cuestionario de Satisfacción Laboral. El análisis de los datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual y la comprobación de la hipótesis mediante la prueba estadística “Coeficiente de Correlación de Pearson”. Resultados: El 68,2% de los profesionales de salud tienen Síndrome de Burnout de nivel intermedio, 20.5% nivel alto y un 11,4% nivel bajo. Respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% tiene satisfacción laboral regular, 27,3% parcial insatisfacción y el 6,8% parcial satisfacción. En relación a las dimensiones: El 43,2% de los profesionales de salud presentan bajo cansancio emocional, el 59,1% baja despersonalización y el 86,4% alta realización personal. Conclusión: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral y existe relación ($r = -0,603$) inversa de intensidad considerable entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral; así mismo, el cansancio emocional ($r = -0,506$) y despersonalización ($r = -0,472$), contrariamente encontramos que la realización personal tiene relación ($r = 0,460$) positiva de intensidad media con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Profesional de salud, Síndrome de burnout, Satisfacción laboral.



ABSTRACT

The present study was carried out on health professionals who work in health facilities located in the district of Capachica. Objective: Determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals in the establishments of the Capachica Micro Health Network, Puno 2022. Methodology: The study was of a descriptive correlational type with a quantitative approach and a non-experimental design. cross-section. The study population consisted of a total of 44 health professionals. The data collection technique was the survey and as instruments the Maslach Scale was applied to measure the level of Burnout Syndrome and a Job Satisfaction questionnaire. The data analysis was carried out with percentage descriptive statistics and the hypothesis was tested using the statistical test "Pearson Correlation Coefficient". Results: 68.2% of health professionals have intermediate level Burnout Syndrome, 20.5% high level and 11.4% low level. Regarding job satisfaction, 63.6% have regular job satisfaction, 27.3% have partial dissatisfaction and 6.8% have partial satisfaction. In relation to the dimensions: 43.2% of health professionals have low emotional exhaustion, 59.1% have low depersonalization and 86.4% have high personal fulfillment. Conclusion: Burnout Syndrome is significantly related ($p < 0.05$) to job satisfaction and there is an inverse relationship ($r = -0.603$) of considerable intensity between Burnout Syndrome and job satisfaction; Likewise, emotional exhaustion ($r = -0.506$) and depersonalization ($r = -0.472$), on the contrary, we found that personal fulfillment has a positive relationship ($r = 0.460$) of medium intensity with job satisfaction.

Keywords: Health professional, Burnout syndrome, Job satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad el Síndrome de Burnout es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud (1), ocasiona un desorden psicológico que se desarrolla tras una exposición crónica al estrés laboral (2) y cuando fallan los mecanismos de afrontamiento que normalmente utilizan las personas para hacer frente a los estresores laborales (3).

Según la Organización Mundial de la Salud, el Síndrome de desgaste ocupacional es resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito y aclara que se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral (4). Para la OIT, el estrés que padece el personal de salud es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa o institución (5).

En el ámbito comunitario, los profesionales de enfermería constituyen el elemento fundamental para la atención de la población, pero se enfrentan a salarios bajos, directivos que no promueven ni ofrecen el apoyo, reconocimiento social y desarrollo profesional. La mayoría de los establecimientos que se encuentran fuera de las ciudades adolecen de distribución equitativa de recursos humanos, caracterizada por mayor concentración urbana y déficit en la zona rural (6).



A su vez, el desempeño de los profesionales puede ser insuficiente, por los bajos salarios, infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales la falta de reconocimiento, falta de incentivos, limitaciones para mejorar las competencias profesionales; sobrecarga de trabajo, tiempos limitados para cumplir con las actividades programadas. Otro aspecto que interfiere en el logro del desempeño como características de la población atendida, es el sistema sanitario y el entorno que determina las condiciones en las que se desempeña el profesional (7).

En el ámbito internacional, sobre Burnout en China se observó en el 90,7% de profesionales mujeres presentar un nivel de síndrome de burnout leve, en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización en un 78,5% y un 92,5% respectivamente. Sin embargo, se observó la presencia de síndrome de burnout severo en la dimensión de baja realización personal en un 48,6% (8).

En el ámbito nacional, estudios realizados en un Centro de Salud localizado en El Agustino en el año 2023, Soncco (9) señaló que el 86,7% de los profesionales de salud presentan burnout en un nivel medio y el 76,7% presenta insatisfacción laboral; así como el estudio de Díaz et al., donde el 50% presentó un nivel alto de síndrome de burnout y el 66% se siente satisfecho laboralmente (10).

El estudio realizado en Arequipa 2017, revelaron que altos porcentajes de profesionales del sector salud tienen algunos síntomas del síndrome de burnout e incluso un 5.6% tiene el síndrome de burnout en nivel severo (11), otros estudios al relacionar con la satisfacción laboral encontraron puntuaciones altas del Síndrome de burnout fueron relacionadas con un bajo nivel de satisfacción laboral (12). Un estudio realizado en profesionales de salud de dos hospitales del Perú, demostraron que existe relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud,



donde predominó la despersonalización y en la satisfacción laboral los beneficios económicos (13).

En el Hospital de Tarapoto luego de haber aplicado los cuestionarios sobre las variables y realizado el análisis respectivo, demostraron relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout, donde el 66,07% de los profesionales se encontraban Satisfechos, y el 91,1% presentan nivel de Síndrome de Burnout Intermedio y un 11,8% presenta Síndrome de Burnout de nivel Alto (14).

En nuestro medio la situación de los profesionales no dista mucha diferencia, en el Centro de Salud Vallecito Puno en el año 2020, encontraron al 57,2% de los profesionales con Síndrome de Burnout bajo, medio al 35,7%, y alto al 7,1%, en cambio el desempeño laboral fue alto y homogéneo de 35.71 en una escala de 0 a 40 (15). El estudio realizado en la Micro red Pomata Puno, al evaluar el nivel de estrés utilizando el Inventario de Maslach, en la dimensión agotamiento emocional, 75% de los profesionales de enfermería tienen estrés moderado y 8.3% estrés grave. En la dimensión despersonalización, 52.8% estrés grave, 47.2% estrés moderado. En la dimensión realización personal 69.4% es grave, 27.8% moderado (16).

Los antecedentes mencionados dan cuenta que muy pocos estudios que abordaron la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de salud. Los profesionales que laboran en los establecimientos de salud de la Micro red Capachica, se ven sometidos a múltiples presiones de trabajo, como el desarrollo de las distintas estrategias sanitarias, labores administrativas, trabajos con los agentes comunitarios, atención de problemas de salud a la población, así como el desarrollo de actividades preventivo promocionales, además de tener la obligación de cumplir funciones de dirección y coordinación, sin el equipo de soporte necesario generando



mayor carga laboral, a nivel institucional y comunitario para garantizar no solo el cumplimiento de sus funciones sino los objetivos institucionales que obedecen a una programación dispuesta desde la Dirección Regional y nacional, todo esto sumado con los bajos incentivos económicos, infraestructura de los establecimiento de salud poco adecuada la cual no contribuye en el buen desenvolvimiento del profesional, las relaciones sociales en las que muchas veces se observan conflictos en el trabajo tales como: falta de comunicación, competitividad, choques de personalidad y diferencias de opiniones, bajo desarrollo personal por el poco reconocimiento que recibe la labor que desempeñan, el desempeño de las tareas medido mediante metas mensuales a veces difíciles de alcanzar, y el desplazamiento diario a su centro de labores ocasionando molestias; sin embargo no existe ninguna investigación previa, lo que nos motiva realiza el presente estudio.

En tal sentido la presente investigación se tuvo como propósito indagar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud que laboran en la Micro Red de Salud Capachica, considerando importante estudiar esta realidad ya que, si tenemos profesionales estresados e insatisfechos con su entorno laboral, el desempeño laboral no será el más óptimo trayendo como consecuencia una mala percepción de la atención por parte del usuario.

Además, constituirá una información para los jefes de los establecimientos de salud, a fin de poder mejorar aspectos que estarían siendo causa del síndrome de burnout; para que basados en los resultados puedan planificar estrategias que permitan mejorar el bienestar físico y psicológico de los profesionales de salud que presentan burnout e insatisfacción laboral para así mejorar su desempeño profesional.



Asimismo, los resultados de esta investigación serán un precedente para realizar investigaciones en contextos similares, con la finalidad de ser un documento de consulta para que las demás instituciones de salud fomenten programas preventivos en pro del bienestar emocional y laboral del profesional de salud que labora en los establecimientos de primer nivel de atención y así poder intensificar las capacidades de respuestas del profesional ante los sucesos potencialmente estresantes a los cuales puedan estar expuestos en su ámbito laboral.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.
- Determinar la relación entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.
- Determinar la relación entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Hipótesis General

Existe relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno 2022.

1.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno.
- Existe relación significativa entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno.
- Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout (S.B.) denominado Desgaste Profesional, significa sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto. Es un síndrome que se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal, situación que experimentan con mucha frecuencia los profesionales de la Salud (17). Herbert Freudenberger, (1974), explica que el proceso de deterioro del equilibrio emocional es el resultado de una continua interacción personal al realizar los cuidados y atención al paciente por parte del profesional de salud (18). Christina Maslach, define como el síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero además, en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia (cinismo), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar (19). Este síndrome es más padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que se les exige una respuesta emocional continua patología laboral y emocional que afecta a quién sufre una demanda emocional (20). Otra definición reciente el síndrome de burnout se presenta por múltiples estresores, que mantienen al organismo en un estado de hiperactivación, para dos reacciones:



luchar o huir, de manera crónica en el medio laboral cuando los mecanismos de adaptación son superados (21).

La Organización Mundial de la Salud reconoce al ‘burnout’ o síndrome del trabajador quemado se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o del estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral. Normalmente las personas que lo sufren sienten no poder dar más de sí, se sienten desbordados, que están agotados y que sus recursos emocionales están agotados, razón por ello, este síndrome está incluido por primera vez en su lista de enfermedades (22); en especial el grupo de profesionales de enfermería que constituyen el mayor número de profesionales del equipo de salud. De acuerdo con el modelo teórico de Gil Monte, el profesional de enfermería cuando presenta Síndrome de burnout, aparece cuando percibe una baja ilusión por el trabajo y altas puntuaciones en desgaste psíquico, como respuesta a fuentes de estrés laboral crónico, posteriormente los profesionales de enfermería suelen desarrollar síntomas de indolencia, como una nueva manera de afrontamiento, presentando actitudes negativas de indiferencia y cinismo, tanto, hacia las personas que atienden durante el trabajo y hacia la institución (23).

Si el síndrome de burnout presenta altos niveles, es mayor la insatisfacción laboral en los/as enfermeros/as, situación que los lleva a idealizar el abandono del trabajo, lo que repercute de manera desfavorable no solo en la salud del personal de enfermería, sino en los pacientes, así como en la imagen de la institución. Por su gran vulnerabilidad los enfermeros se ven amenazados por el estrés y no poseer satisfacción laboral con el tiempo desarrollan síndrome de burnout.



Los profesionales de enfermería presentan una alta prevalencia del síndrome de burnout, que se caracteriza por la presencia de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización en el trato. Este síndrome, además de afectar a los profesionales que lo padecen, influye en la calidad de los cuidados, los resultados de salud, los pacientes y la propia institución sanitaria (2).

Por ello, y debido a que la enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés y que éste no solo impacta en la salud física y psicológica sino en la calidad de los servicios que otorga, se hace necesario evaluar su actuación para mantener y promover la satisfacción laboral, con importantes resultados no solo para la excelencia de la atención, si no especialmente para el personal de enfermería como trabajador de salud que es el que promueve la atención al usuario (24).

2.1.1.1 Características de Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout incluye variedad de síntomas fisiológicos y psicológicos, caracterizándose por entrar en un círculo vicioso, en el cual se tratan los síntomas fisiológicos, pero no el problema que los produce. Es importante conocer las manifestaciones de dicha enfermedad para hacer un diagnóstico temprano o incluso llegar a evitarlo (3). Su presentación es progresiva.

- a) **Insidioso:** Tiene una aparición lenta y progresiva, no es súbita, sino que emerge de forma paulatina, incluso con aumento gradual de la severidad. Difícilmente se puede prever el tiempo de la aparición, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que la persona puede experimentar



los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo. A menudo es difícil establecer hasta qué punto se padece concretamente este síndrome, o se está atravesando una mala etapa a un ambiente más adverso más el desgaste propio de la profesión.

- b) **Negatividad:** Inicialmente tiende a negarse, el fracaso profesional y personal está presente en forma continua, El profesional de Enfermería, actúa de forma defensiva e impide que se le concientice y asuma como tal. A menudo son los compañeros más próximos los que primero enfatizan los cambios del individuo afectado y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.
- c) **Irreversible:** Existe una fase irreversible, entre el 5% y 10 % de los casos resulta irreversible en los profesionales de la salud, el síndrome alcanza tal nivel en el que la única solución es el abandono del ejercicio laboral. Por lo tanto es importante la prevención ya que normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es delgada (25).

2.1.1.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout

Según Cristina Maslach y Susan Jackson (1981) concluyen que el Burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por:

- a) **Cansancio Emocional (CE):** llamado también Síndrome de Agotamiento Emocional (SAE) comprende un conjunto de signos y síntomas físicos y emocionales en profesionales de alto riesgo.



Es más frecuente en enfermeras, epidemiológicamente se evidencia más en mujer de 38 años de edad, con pareja e hijos, con antigüedad laboral (26).

En el ámbito laboral, el trabajador siente frustración donde su potencial ya no da más de sí, que ya ha explotado al máximo sus capacidades o habilidades y se ha quedado vacío física y emocionalmente. Además, dichas personas perciben que no llegarán a recuperar su energía, ya no poseen estrategias de afrontamiento o, en el caso de que aún las conserven, no las emplean adecuadamente. Asimismo el trabajador manifiesta síntomas de irritabilidad y refieren no disfrutar con las actividades que ejecutan diariamente (26).

Con el pasar del tiempo, se siente emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. Este “estado de agotamiento físico, mental y emocional, se produce por estar involucrado permanentemente en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas. El agotamiento mental incluye sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo. El agotamiento emocional refiere al desarrollo de actitudes negativas a uno mismo, al trabajo y la vida misma (27).

b) Despersonalización (DP)

Es “una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente “separado” de los procesos mentales o



cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos” (28). Este fenómeno de disociación puede producirse, a grandes rasgos, entre sí mismo y el propio cuerpo o las emociones (Cuerpo–self) o entre sí mismo y el mundo que le rodea (Mundo–self). En otros términos, se trata de un self sin mundo o un self sin cuerpo (29). La disociación con el cuerpo constituye la despersonalización e implica diferencias en las experiencias sensoriales (olfativas, gustativas, visuales, auditivas y tácticas); adormecimiento emocional, cambios en la experiencia del cuerpo, pérdida de la sensación de agencia, distorsión de la experiencia del tiempo, cambios en la experiencia subjetiva de la memoria, sensación de pensamiento vacío, sensación de incapacidad para evocar imágenes y observación de sí mismo intensificada (30)

c) Realización Personal

Las personas con realización personal baja sienten que no sirven para llevar a cabo la actividad que antes realizaba, presenta baja autoestima y tiende a evaluarse negativamente en cuanto a capacidad y destreza a la hora de realizar su trabajo. Manifiesta la sensación de haberse “estancado” y no es capaz de ver evolución en su trayectoria profesional ni celebra los éxitos obtenidos de la tarea realizada. Además no se considera integrado en el lugar de trabajo y aparecen sentimientos de no pertenecer a él (31).

Cuando existe falta de realización personal de nivel medio, se puede identificar cuando los profesionales muestran sensación de no estar plenamente contento, con el desempeño de su trabajo y esto puede llevar a este personal a experimentar fatiga física, emocional y mental con



moderada intensidad. También pueden sentirse de mal humor y experimentar una percepción subjetiva de frustración en relación con el rendimiento laboral. Esto, a su vez, puede dificultar su capacidad para relacionarse con las personas en su entorno más cercano (32).

2.1.1.3 Evaluación del Síndrome de Burnout

La Escala de Maslach (Maslach Burnout Inventory MBI), es la más usada. Mide los 3 aspectos centrales del síndrome: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario autoaplicado, existe una adaptación española, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal de salud en su trabajo y hacia los pacientes.

- **Sub-escalas del instrumento**

- a) **Sub-escala de agotamiento emocional.** Consta de 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54, se considera alta por encima de 33.
- b) **Sub-escala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30, se considera alta por encima de 20.
- c) **Sub-escala de realización personal.** Se compone de 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 Evalúa los sentimientos de auto eficacia y



realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48, se considera baja por debajo de 33.

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

Puntuación: Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome (33).

2.1.2. Satisfacción Laboral

El concepto satisfacción laboral presenta innumerables definiciones, sin que exista una definición consensuada de dicho concepto. Se pueden diferenciar dos tipos de definiciones, las que consideran que la satisfacción laboral está vinculada a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas y otras definiciones que se extienden más allá de lo emocional hasta las conductas laborales (34).

En el trabajo la satisfacción se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo, las que son percibidas según sean sus características del puesto o de lo que debería ser. En esta percepción se reconocen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia (35).

2.1.2.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral



- a) **Condiciones Físicas y/o materiales del establecimiento de salud:** Son aquellos elementos de infraestructura y materiales donde se desarrollan las labores cotidianas de trabajo, llamado también “facilitador”.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones (35).

- b) **Beneficios laborales y/o remuneraciones:** Es el grado de satisfacción que siente el trabajador con relación al incentivo económico habitual o adicional como pago por los servicios que realiza.

La remuneración laboral es un factor importante en la satisfacción, porque permite satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales, pero a la vez puede convertirse en motivo de insatisfacción, cuando el individuo se compara con otras personas y considera que su trabajo no está siendo bien remunerado, o que otras personas que hacen lo mismo o tienen trabajos menos exigentes, obtienen una mayor remuneración. Cuando el trabajo es bien remunerado repercute en el rendimiento y la satisfacción laboral y, por ende, en el bienestar y la autoestima de los trabajadores de las organizaciones (35).

- c) **Políticas administrativas:** Es el grado de acuerdo que siente el trabajador en relación a las normas institucionales que regulan su relación laboral y está directamente asociado con el trabajador; cumpliendo sus labores bajo reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación



de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (36).

- d) Relaciones sociales:** Es el grado de satisfacción que siente el trabajador en relación con sus compañeros habituales de trabajo y otros miembros de la institución con quienes comparte actividades laborales cotidianas. Este concepto se instruye como una variable que influye sobre las interrelaciones entre sujetos y la organización, pues de esta interacción es que resulta necesario prestar atención a ambos intereses. En otras palabras, los individuos requieren que las organizaciones sean importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a los sujetos para lograr sus objetivos organizacionales (36).
- e) Desarrollo personal:** Dentro de la organización, todo empleado tiene la oportunidad de efectuar actividades significativas por su autorrealización y la organización deben procurar tener empleados competentes en cada cargo, y brindarles las herramientas adecuadas para la óptima realización de su trabajo, capacitándolos permanentemente, reconociendo sus logros, y sabiendo identificar sus fortalezas y debilidades, donde mediante la retroalimentación o feedback se podrá implementar un proceso de mejoramiento continuo, que permita el desarrollo de los empleados y la satisfacción de sus necesidades, para poder de esta manera alcanzar las metas de la organización (35).
- f) Desempeño de las tareas:** Es la valoración que hace el trabajador hacia sus tareas cotidianas o habituales en la institución donde labora.

Las tareas que se realizan en los puestos de trabajo y cómo se realizan dependen mucho, aunque no sólo, de las personas que los ocupan. Un puesto



puede verse enriquecido por la proactividad de su ocupante o puede, en el polo opuesto, verse rutinizado y estancado. Dado que las personas “hacen” su puesto de trabajo y pueden ser grandes expertas en él (37). La naturaleza de las tareas del puesto, según como se perciban produce respecto del trabajo que realizan (38).

g) Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador acerca de la relación con su jefe directo y respecto a sus actividades habituales y/o cotidianas. Los trabajadores requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo(39).

La mejor forma de alcanzar la satisfacción laboral, es controlando todos aquellos aspectos que producen insatisfacción y procurando ambientes de trabajo que favorezcan las buenas relaciones interpersonales, donde los jefes ejerzan un liderazgo acorde a las necesidades de la situación (35).

2.1.1.4 Evaluación de la satisfacción laboral

La insatisfacción es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (35).

La satisfacción laboral lleva directamente a la asistencia al trabajo y los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo cual es apreciado por los clientes. Los empelados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y



reciben un servicio experimentado. Estas cualidades constituyen la satisfacción y la lealtad de la clientela. Además, la relación parece aplicarse a la inversa: los clientes insatisfechos incrementan el disgusto de los empleados (39).

El síndrome de burnout es predictor de la satisfacción laboral. En el personal de salud el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentan correlación negativa, porque a menor satisfacción laboral, mayor síndrome de burnout (40).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud (41).

Desempeño: El desempeño se refleja en los logros alcanzados gracias a la dedicación, habilidades y esfuerzo de una persona o grupo. Es algo que se puede medir y permite evaluar lo que se ha logrado, ya sea en términos positivos o negativos(42).

Agotamiento: agotamiento laboral, es una forma específica de estrés laboral que se caracteriza por sentirse física y emocionalmente agotado, junto con la falta de satisfacción en el trabajo y la pérdida de la propia identidad (43).

Estrés: Es una reacción fisiológica que una persona tiene en respuesta a estímulos del entorno, y esta reacción puede ser tanto positiva como negativa, dependiendo de la capacidad de adaptación de la persona, la cultura en la que vive y el contexto en el que se encuentra (44).

Bienestar: es el estado que se alcanza cuando uno se siente y desenvuelve bien en la vida. sentirse bien realizado y estar satisfecho con la vida (45).



Equilibrio emocional: Equilibrio emocional es el estado de balance que produce paz en tu interior y logras compartirlo con quienes te rodean (46).

Vulnerabilidad: Puede ser vulnerable a sufrir daño, tanto en el ámbito físico como emocional. Este término se puede aplicar a nivel individual o a un grupo social, dependiendo de su habilidad para evitar, resistir y recuperarse de situaciones impactantes o eventos adversos (47).

Afrontamiento: El afrontamiento se refiere a un conjunto de enfoques mentales y acciones que una persona emplea para manejar situaciones o desafíos, ya sean internos o externos, que considera que superan sus capacidades y recursos disponibles (48).

2.3 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 A nivel Internacional

Un estudio realizado en zonas rurales de China en el año 2020, tuvo como objetivo “Examinar las relaciones entre la satisfacción laboral, el agotamiento y la intención de rotación, y explorar los predictores de la intención de rotación con miras a retener a los proveedores de atención primaria (PCP) en las zonas rurales de China”. Metodología: se planteó un estudio de tipo transversal, con muestreo por conglomerados de etapas múltiples. Resultados: se encontró que los médicos de atención primaria (MAP) muestran mayor insatisfacción con la recompensa del trabajo (95,12 %). Conclusión: Los porcentajes de MAP que informaron altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal fueron 27,66, 6,06 y 38,74%, respectivamente (49).

Una investigación realizada en Argentina en el año 2021, con el objetivo de: “Describir la frecuencia del estrés, el síndrome de burnout, la ansiedad y la



depresión durante la pandemia, y analizar las asociaciones con diferentes medidas de resultado independientes”. Metodología: se planteó una investigación de tipo transversal, observacional la muestra estuvo conformada por 305 médicos, para el presente estudio se realizó un cuestionario sociodemográfico y 3 cuestionarios: Health Professions Stress Inventory, Maslach Burnout Inventory y Hospital Anxiety and Depression Scale. Resultados: Sus resultados reportaron que la prevalencia de estrés fue del 93,7%, mientras que el 73,5% presentó Síndrome de Burnout, ansiedad 44% y depresión 21,9%; estos resultados son más frecuentes entre médicos residentes y médicos que laboran las áreas de emergencias. Respecto al SB, su presencia está asociada a cuidar pacientes con infección potencial o confirmada por COVID-19 y especialmente a la edad joven de los médicos. Conclusiones: Las largas jornadas laborales y escasa experiencia laboral, afectan negativamente a los médicos lo que podría favorecer al desarrollo del síndrome burnout (50).

Otra investigación realizada en Brasil en el año 2021, tuvo como objetivo: “Estimar la prevalencia y los factores asociados al síndrome de burnout y calidad de vida entre profesionales de enfermería”. Metodología: fue un estudio transversal, en el que se utilizó la escala Maslach Burnout Inventory y el SF-36, la muestra estuvo conformada por 83 profesionales de unidades del área de emergencia. Resultados: mostraron que el 78,3% tuvieron baja efectividad profesional, despersonalización media 53% y agotamiento emocional medio un 55,4% al correlacionar los resultados obtenidos se encontró una correlación negativa, a mayor nivel de SB menor calidad de vida. Conclusiones: el estudio concluyó que el SB afecta negativamente la calidad de vida de los profesionales enfermeros, por lo que se deben desarrollar estrategias para reducir el estrés en la



práctica profesional, para evitar el desarrollo del síndrome de burnout y mejorar la calidad de vida (51).

2.3.2 A nivel Nacional

Un estudio realizado en el año 2019 a nivel nacional, con el objetivo de: “Estimar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú”. Metodología: Se aplicó el “método cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal en una muestra de 177 profesionales de la salud” se aplicó el “Inventario de burnout de Maslach” MBI y la “Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)”. Resultados: Se encontró que existe relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. En las dimensiones predominó la despersonalización y el factor predominante de la satisfacción laboral fueron los beneficios económicos. Conclusión: Lo que les permitió concluir que en futuras investigaciones considerar variables moderadoras, que explican la relación entre el burnout y la satisfacción laboral (13).

La investigación realizada en un hospital público de Cusco en el año Con el objetivo de describir la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud que trabaja en el área de emergencia de un hospital público del Cusco, para su desarrollo seleccionaron 110 trabajadores. Fue un estudio descriptivo transversal analítico. Resultados: El estudio encontró “un cuadro leve en un 34,5 % y moderado en un 18,2 %, asimismo se halló un 15,5 % de nivel alto de agotamiento emocional, un 33,6 % de nivel alto en la dimensión de despersonalización. Finalmente, un 51,8 % de la población presentó una baja realización personal. Se concluye que uno de cada 10 trabajadores del servicio de



emergencia padecía de síndrome de burnout en el momento de la encuesta, que fue mayor en médicos y trabajadores con contratos temporales”, en su conclusión señalaron que la situación encontrada, puede influir en la calidad de la atención en estos servicios (52).

Otra investigación realizada en el Hospital Rio Negro en el año 2020, bajo el objetivo: “Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal del equipo que labora en este establecimiento de salud”. Metodología: Fue un estudio de “tipo de investigación básica, con diseño no experimental y de nivel correlacional” para lo cual se tomó una muestra de 25 de profesionales médicos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para el recojo de las variables en estudio. Conclusiones: demostraron que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral (Rho Spearman de 0.605 ($p < 0.05$)) y entre las dimensiones del síndrome de burnout, se tuvo que tanto la despersonalización y la realización personal tuvieron significancia (53).

En Lima un estudio realizado en el año 2021, con el objetivo de “revisar los resultados empíricos de las investigaciones que abordan la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout”. Metodología: Fue un estudio cualitativo, descriptivo. Resultados: analizando aquellos datos que contribuyan al conocimiento de la relación entre ambas variables, se encontró que los estudios de tipo cuantitativo analizados evaluaron la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout ($n = 8$), donde demostraron que existen puntuaciones altas del Síndrome de burnout fueron relacionadas con un bajo nivel de satisfacción laboral. Conclusión: Los autores concluyeron que es necesario realizar estudios de alcance correlacionales o explicativos con mayor número de muestras y en diferentes sujetos (12).



En el año 2021 se realizó una investigación, con el objetivo de “Identificar el nivel de síndrome de burnout en el personal de la brigada médico de familia de la provincia de Huancayo”. Metodología: fue un estudio de tipo descriptivo y fue aplicado el Inventario de Burnout de Maslach a 48 trabajadores que formaron parte de la investigación, se obtuvo que el 12,5% tiene un nivel alto de SB, 16,67% un nivel medio y 70,83% presentan un nivel bajo. Conclusiones: según los resultados obtenidos se concluye que el SB tiene una presencia preocupante en los trabajadores, especialmente en la dimensión de agotamiento emocional, posiblemente asociada a un sistema de salud colapsado, escasos de insumos y la actitud de la población hacia el personal médico (54).

La investigación realizada en Lima año 2022, bajo el objetivo de analizar la relación del síndrome de burnout (SB) con la satisfacción laboral, en 60 trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Aplicaron la técnica de la encuesta y el cuestionario fue el Maslach Burnout Inventory para medir el SB, y la encuesta Font Roja para medir la satisfacción laboral. Resultados: “El 71% con la satisfacción laboral presentan SB medio en 53% con satisfacción laboral insatisfecho. El SB en su dimensión agotamiento emocional se relaciona en 58% con la satisfacción laboral en el cual presentan SB alto en 56% con satisfacción laboral insatisfecho. El SB en su dimensión despersonalización se relaciona en 69% con la satisfacción laboral en el cual presentan SB medio en 54% con satisfacción laboral insatisfecho. El SB en su dimensión realización personal se relaciona en 77% con la satisfacción laboral en el cual presentan SB medio en 50% con satisfacción laboral insatisfecho”.



Conclusión: Demostraron que existe una correlación (Spearman) significativa entre el SB con la satisfacción laboral (55).

En Lima en el año 2023 una investigación, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal que labora en un Centro de Salud localizado en El Agustino”. Metodología: Se desarrolló una investigación no experimental, correlacional y de corte transversal en 60 profesionales, quienes auto aplicaron la escala Maslach Burnout Inventory. Resultados: se encontró que el 86,7% presentan burnout en un nivel medio y el 76,7% presenta insatisfacción laboral. Conclusiones: se halló una correlación positiva, lo cual podría deberse al poco reconocimiento social, bajo presupuesto y falta de una línea de carrera (9).

Otra investigación también realizada en Lima con el objetivo de “Determinar la relación del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Militar Central”. Metodología: fue un estudio descriptivo, transversal y correlacional, la muestra la conformaron 80 profesionales de la salud y se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario sobre estrategias de afrontamiento de Canver, Scheier. Se obtuvo que el Síndrome de Burnout se presentó en un nivel moderado en el 65% de los profesionales y 35% en un nivel alto; además que el 22.5% no aplicaron estrategias de afrontamiento. Conclusiones: Se concluye que existe relación entre el SB y las estrategias de afrontamiento, la dimensión más afectada del SB es el agotamiento emocional el cual se presenta en 52.5% en un nivel moderado y 47.5% en un nivel alto (56).



2.3.3 A nivel regional y local

Una investigación realizada en Puno año 2020, con el objetivo de: “Identificar la presencia del síndrome de Burnout y el nivel de desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno (Perú)”. Metodología: Se desarrolló bajo el método descriptivo-correlacional, en el total de trabajadores del establecimiento de salud. Después de aplicar los cuestionarios y el análisis realizada evidenció. Resultados: Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ($s=2.32$), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ($s = 0.81$), no existe correlación entre ambas variables ($r=0.063$). Conclusión: Se concluye que el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud (15).

Otro estudio realizado en Puno en el año 2021 con el objetivo de: “Manifestar la relación que tienen el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón”. Metodología: Esta investigación fue descriptiva de corta transversal, la conformaron 89 internos, se aplicó el Test de Maslach y la Escala General de Satisfacción Laboral. Resultados: Los resultados reportados indican que el 52,9% de los encuestados presentan un nivel medio de SB, el 24,1% un nivel alto y el 23% un nivel bajo, referente a la satisfacción laboral un 48,3% presentan satisfacción moderada, 28,7% manifiestan sentirse satisfechos seguido por el 12,6% que presentan indiferencia y un 8,1% que evidencian moderada insatisfacción. Conclusiones: La investigación concluye que el síndrome de burnout tiene relación con la satisfacción laboral en internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón (57).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

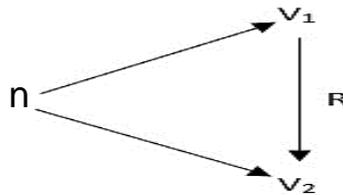
3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, ya que busca describir la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de salud que laboran en la Micro red Capachica, Puno.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal ya que la recolección de datos se realizó en un momento determinado y se buscó la relación entre las variables.

El diagrama es el siguiente:



Donde:

n: Muestra

V1: Síndrome Burnout

V2: Satisfacción Laboral

r: Relación entre las variables



3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación fue llevada a cabo en la Micro Red de Salud Capachica, que se encuentra ubicado en el distrito de Capachica, provincia de Puno y departamento del mismo nombre, que se ubica geográficamente a 3,880 m.s.n.m. Latitud sur 15° 38 30” y longitud oeste 69° 49 50” del meridiano de Greenwich. Se ubica a 62 kilómetros al noroeste de la ciudad de Puno. Juntamente con la península de Chuchito encierran el golfo de Puno. La micro Red de salud Capachica está conformado por los establecimientos de salud de primer nivel de atención: EE. SS. I-3 Capachica, EE. SS. I-2 Llachón, EE. SS. I-1 Yapura, EE. SS. I-1 Ccotos, EE. SS. I-2 Isañura, EE. SS. I-2 Escallani, y EE. SS. I-2 Amantaní. La microred de salud de Capachica cuenta con profesionales de distintas ramas los cuales en su mayor parte provienen de la ciudad de Puno y Juliaca.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Estuvo conformada por todo el personal profesional de salud que labora en la Micro red de Capachica, como se detalla a continuación:

Tipo de profesionales	Número
Médicos	08
Enfermeros	20
Odontólogos	2
Obstetrices	10
Biólogos	1
Nutricionista	1
Psicólogo	1
Químico Farmacéutico	1
Total	44

3.3.2 Muestra

La muestra es censal.

▪ Criterios de inclusión

Se tomó en cuenta a todo profesional de salud que se encuentre laborando en los establecimientos de salud en todas las modalidades de contrato (CAS, nombrado, SERUMS y contrato por terceros) que acepten participar en el estudio.

▪ Criterios de exclusión

No se tomó en cuenta a los profesionales que se encuentran de vacaciones, licencia por salud u otros al momento de la recolección de datos.

3.4 VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

3.4.1 Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Satisfacción Laboral

3.4.2 Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	índice
Variable 1			
Síndrome de Burnout			
Es la situación que muestra el deterioro del equilibrio emocional que experimentan los profesionales de la salud como resultado de una continua interacción con el personal y los usuarios que demandan atención en los	Cansancio emocional	Estado emocional Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. Fatiga Dedicación para con la gente Desgaste laboral Dedicación en tiempo a mi trabajo Cansancio Posibilidades	Agotamiento Emocional (nivel alto, mayor de 27, nivel intermedio 26-17 y nivel bajo 16-0)
	Despersonalización	Trato para con los pacientes Endurecimiento emocional Dureza de la gente Desinterés para con mis pacientes Sentimiento de culpa Atención con los pacientes Eficacia con los problemas de mis pacientes Influencia positiva	Despersonalización (nivel alto, mayor de 14, nivel intermedio 9-13 y nivel bajo 8-0) Falta de realización personal (nivel alto, menor de 30,



establecimientos de salud.	Realización personal	Energía para mi trabajo Estimación Resultados valiosos en el trabajo Problemas emocionales	nivel intermedio 36 a 31 y nivel bajo de 48 a 37)
Variable 2: Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas materiales del establecimiento de salud	Distribución física del ambiente de trabajo Condiciones del al ambiente de trabajo Comodidad del ambiente de trabajo. Ambiente y rapidez del trabajo Comodidad	
	Beneficios laborales remuneraciones	Remuneración y trabajo que realizo Disconformidad con la remuneración Remuneración aceptable Expectativas económicas.	
Es un estado emocional placentero que experimenta el profesional de enfermería cuando trabaja en un ambiente con condiciones adecuadas, recibe beneficios, mantiene adecuadas relaciones sociales y mejora su desarrollo personal, siempre que existen políticas administrativas que favorecen la satisfacción laboral.	Políticas administrativas	Siento que doy más de lo que recibo de la institución. Explotación en el trabajo Horario de trabajo Comodidad con el horario de trabajo Reconocimiento de horas adicionales al establecido.	
	Relaciones sociales	Ambiente ideal para el desempeño de funciones Agrado de trabajar con mis compañeros. Distancia con las personas que trabajo. La solidaridad del grupo de trabajo.	
	Desarrollo personal	Compatibilidad del trabajo con mi forma de ser. Desarrollo personal en el trabajo Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Felicidad por los resultados en mi trabajo. Realización profesional Autoestima	
	Desempeño de las tareas	Valor a las funciones que realizo. Útil con la labor que realizo. Importancia por las funciones que realizo Aburrimiento en el trabajo Gusto por el trabajo que realizo. Placidez con la actividad que realizo.	
	Relación con la autoridad	Disposición del jefe para con la solicitud de sustrabajadores Relación jefe trabajador Cordialidad	



3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnicas:** Se aplicó la encuesta, para obtener información sobre las variables en estudio

- **Instrumentos:**

- **Escala de Maslach de Burnout**

Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, que comprende:

El agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22)

Falta de realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Su aplicación fue de forma individual, con un tiempo promedio de 10 a 15 minutos. Compuesto por 22 ítems, los que deben ser respondidos en siete categorías: nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, con puntajes de 0 a 6 respectivamente.

- **Validez y confiabilidad del instrumento**

La Escala de Maslach de Burnout fue diseñada por Cristina Maslach y Susan Jackson en 1981, fue validada en el Perú por Correa Et. Al (58), en la Universidad Ricardo Palma en el año 2019. Obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad mediante la consistencia interna de Alfa de Cronbach =0,794.

- **Escala de valoración:**

Burnout bajo 0 a 33



Burnout intermedio = 34 a 66

Burnout alto = 67 a más

- **Según dimensiones:**

Agotamiento Emocional (nivel alto, mayor de 27, nivel intermedio 26-17 y nivel bajo 16-0), Despersonalización (nivel alto, mayor de 14, nivel intermedio 9-13 y nivel bajo 8-0)

Falta de realización personal (nivel alto, menor de 30, nivel intermedio 36 a 31 y nivel bajo de 48 a 37).

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC**

Esta escala mide el nivel de satisfacción laboral de Sonia Palma en el 2006. Contiene 36 ítems, requiere de 20 minutos para su aplicación para ser respondidas en cinco categorías: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo (59).

- **Validez y confiabilidad del instrumento**

El cuestionario de Escala SL-SPC, fue validada por Guzmán y Coral en el 2015 (60), mediante juicio de expertos, además que obtuvo la fiabilidad mediante coeficiente Alfa de Cronbach =0,84.

- **Dimensiones:**

Condiciones físicas y/o materiales (1, 13, 21, 28, 32)

Beneficios laborales y/o remunerativos (2, 7, 14, 22)

Políticas administrativas (8, 15, 17, 23, 33)



Relaciones sociales (3, 9, 16, 24)

Desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29, 34)

Desempeño de tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35)

Relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36).

- **Escala de valoración de Satisfacción Laboral**

- **Categorías Diagnósticas de la Escala de “Satisfacción Laboral según dimensiones (59).**

Satisfacción laboral	Dimensiones							PT
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Parcial satisfacción	20- 22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Parcial insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Alta insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizó las siguientes actividades.

- **De las coordinaciones:**

- Se solicitó carta de presentación a la decana de la facultad de enfermería.



- Se solicitó por escrito al jefe de la Micro red de Salud Capachica la autorización para la ejecución del trabajo de investigación en los diferentes establecimientos de salud de su jurisdicción.
- Se coordinó con cada jefe de los establecimientos de salud que pertenecen a la Micro red de Salud Capachica, para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- Se solicitó la participación voluntaria a cada profesional de la salud de cada establecimiento.

- **De la aplicación del instrumento:**

Se realizaron las siguientes actividades:

- Primero, se identificó a la muestra determinada a la cual se le explicó, previo al inicio de su jornada laboral (turno mañana o tarde), de forma personal el objetivo de la investigación y se le solicitó firmar el consentimiento informado, en cada establecimiento de salud que conforma la Micro Red de Salud Capachica.
- Se procedió a la explicación del llenado de los cuestionarios y del tratamiento de la información al finalizar la investigación, concluido ello cada profesional llenó los cuestionarios de manera individual, para lo cual la investigadora estuvo presente para resolver dudas por parte de los participantes.
- El proceso de recolección de datos fue de 2 meses empezando el 16 de noviembre del 2022 al 15 de enero del 2023.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En este punto se realizaron las siguientes actividades:

- Codificación de los instrumentos de recolección de datos.
- Se organizaron los instrumentos y verificación del contenido y las respuestas
- Selección y codificación de los instrumentos de recolección de datos, según la categorización y puntuación de cada variable.
- Sistematización de la información en el programa Excel 2021
- Ingreso de la información en el programa SPSS V.26
- Presentación y elaboración de las tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos.
- Para comprobar la relación entre las variables se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson, con la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

n= Tamaño de la muestra

x_i, y_i = Son puntos de la muestra individual con i

\bar{x} = Denota la media muestra definida

r = Coeficiente de correlación de muestra



- **Prueba inferencial**

Con el propósito de realizar la evaluación de cada hipótesis planteada, en primer lugar, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba es conveniente al estar evaluando menos de 50 datos. De darse un resultado de significancia que fuera mayor a 0,05, entonces implicaría la presencia de distribución normal; y si ello ocurre en dos variables o dimensiones que están incluidas en una hipótesis, se emplearía la prueba paramétrica correlacional de Pearson. Por el contrario, en caso de obtener una significancia que fuera por debajo de 0,05, entonces no habría distribución normal; y por tanto para el análisis correlacional se aplicaría la prueba no paramétrica de Spearman.

Por otro lado, con el propósito de conocer o interpretar el coeficiente de correlación resultante se consideró los criterios que presentaron de Hernández y Mendoza (61).

- **Contrastación sobre la normalidad**

HA. No hay presencia de normalidad en los datos acerca de síndrome de burnout o satisfacción laboral.

H0. Hay presencia de normalidad en los datos acerca de síndrome de burnout o satisfacción laboral.

Nivel de significancia: 0,05

- **Prueba escogida**

Se empleó la prueba de Shapiro-Wilk al estar evaluando a una muestra de datos inferior a la cantidad de 50.

- **Interpretación de la tabla de resultado**



En caso de hallarse un valor de Sig. superior al valor de 0,05 sería adecuado no dar rechazo a la H0. De lo contrario, de obtenerse un Sig. inferior al valor de 0,05, sería propicio dar rechazo a la H0.

- **Resultado de la prueba**

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	S-W	gl	Sig.
Variable 1: Síndrome de burnout	0,982	44	0,700
Dimensión 1: Cansancio emocional	0,979	44	0,595
Dimensión 2: Despersonalización	0,954	44	0,077
Dimensión 3: Realización personal	0,971	44	0,335
Variable 2: Satisfacción laboral	0,963	44	0,170

Fuente: Prueba inferencial de Shapiro-Wilk.

Luego de aplicarse la prueba de Shapiro-Wilk se halló diferentes valores de Sig. para cada variable y las dimensiones de la variable síndrome de burnout. No obstante, todos los valores de Sig. fueron mayores a 0,05. Esto quiere decir que estadísticamente no se rechaza la H0 para cada variable y las dimensiones de la variable síndrome de burnout. En tal situación, es adecuado indicar que presentan datos con distribución normal. Ello quiere decir que es adecuado aplicar la prueba paramétrica de Pearson con el propósito de analizar cada hipótesis correlacional planteada.

- **Consideraciones éticas.**

Para ejecutar el estudio se tomó en cuenta los principios éticos en la obtención de los datos luego de la autorización de la institución, y los participantes estuvieron debidamente informados del proceso y del tratamiento de la información recabada, al tratarse de información no invasiva, por tanto, se obtuvo el consentimiento informado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022.

Síndrome de burnout	Satisfacción laboral										Total	
	Alta insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular		Parcial satisfacción		Alta satisfacción			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	2	4,5	3	6,8	0	0,0	5	11,4
Intermedio	0	0,0	7	15,9	23	52,3	0	0,0	0	0,0	30	68,2
Alto	1	2,3	5	11,4	3	6,8	0	0,0	0	0,0	9	20,5
Total	1	2,3	12	27,3	28	63,6	3	6,8	0	0,0	44	100,0

Fuente: Escala MBI y cuestionario SL-SPC aplicado a profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica. **p-valor** = 0.000 < 0,05 **Correlación de Pearson** (r=-0,603)

Los resultados que se muestran en la tabla evidencian que el 52,3% de los profesionales de salud tienen Síndrome de Burnout de nivel intermedio, los cuales presentan regular satisfacción, pero el 15,9% con nivel intermedio de Síndrome de Burnout presenta parcial insatisfacción, mientras que el 6,8% con un nivel bajo de síndrome de burnout, expresaron parcial satisfacción.

Según los resultados de la prueba estadística Correlación de Pearson (r=-0,603), con un nivel de significancia <0,05, se obtuvo una correlación negativa, o inversa, y de intensidad considerable; de acuerdo a este resultado se rechaza a la Hipótesis nula y se

acepta la hipótesis planteada en la investigación, la cual determina que existe relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno 2022; lo que se interpreta que, a mayor presencia de síndrome de burnout, la satisfacción laboral disminuye considerablemente en los profesionales de la salud.

Tabla 2

Relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.2022.

	Satisfacción laboral										Total	
	Alta		Parcial		Regular		Parcial		Alta		Total	
	insatisfacción	insatisfacción	Regular	satisfacción	satisfacción							
Cansancio emocional	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	1	2,3	15	34,1	3	6,8	0	0,0	19	43,2
Intermedio	0	0,0	4	9,1	8	18,2	0	0,0	0	0,0	12	27,3
Alto	1	2,3	7	15,9	5	11,4	0	0,0	0	0,0	13	29,5
Total	1	2,3	12	27,3	28	63,6	3	6,8	0	0,0	44	100,0

Fuente: Escala MBI y cuestionario SL-SPC aplicado a profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica. **p-valor** = 0.000 < 0,05 **Correlación de Pearson** (r= -0,506).

Según se aprecia en la tabla, 34,1% de los profesionales de salud con un nivel bajo de cansancio emocional presentan regular satisfacción laboral. Mientras, el 18,2% con un nivel de cansancio emocional intermedio presenta regular satisfacción laboral; en tanto, el 15,9% con un nivel alto de cansancio emocional, se encuentra parcialmente insatisfecho; en cambio observamos al 6,8% de los profesionales con bajo cansancio emocional presentan satisfacción parcial.

Con los valores obtenidos en la prueba estadística Correlación de Pearson (r= -0,506), con un nivel de significancia <0,05; esta correlación hallada fue negativa, o

inversa, y de intensidad considerable; en los profesionales de salud. Por tanto, se deniega a la Hipótesis nula, por lo que se confirma la hipótesis planteada en la investigación comprobando que existe relación significativa entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno, lo cual indica que, a mayor nivel de cansancio emocional se tiene un menor nivel de satisfacción laboral.

Tabla 3

Relación entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.2022.

Despersona- lización	Satisfacción laboral											
	Alta		Parcial		Regular		Parcial		Alta		Total	
	Insatisfacción	Insatisfacción	Regular	Satisfacción	Satisfacción	Total	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	3	6,8	20	45,5	3	6,8	0	0,0	26	59,1
Intermedio	1	2,3	6	13,6	7	15,9	0	0,0	0	0,0	14	31,8
Alto	0	0,0	3	6,8	1	2,3	0	0,0	0	0,0	4	9,1
Total	1	2,3	12	27,3	28	63,6	3	6,8	0	0,0	44	100,0

Fuente: Escala MBI y cuestionario SL-SPC aplicado a profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica. **p-valor** = 0.000 < 0,05 **Correlación de Pearson** (r= -0,472)

Según se muestra en la tabla, 45,5% de los profesionales de salud que presentan un nivel bajo de despersonalización presentan satisfacción laboral regular, así como el 15,9% que tiene un nivel intermedio de despersonalización. Pero el 13,6% de los profesionales con nivel intermedio de despersonalización están parcialmente insatisfechos; a diferencia el 6,8% con bajo nivel de despersonalización presenta parcial satisfacción.

Con los resultados expresados en la prueba estadística Correlación de Pearson ($r = -0,472$), con un nivel de significancia $< 0,05$; se halló una correlación negativa, o inversa, y de intensidad media; en tal sentido se deniega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno, lo cual indica que, a mayor nivel de despersonalización, la satisfacción laboral disminuye.

Tabla 4

Relación entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno 2022.

Realización personal	Satisfacción laboral											
	Alta insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular		Parcial satisfacción		Alta satisfacción		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Intermedio	0	0,0	2	4,5	4	9,1	0	0,0	0	0,0	6	13,6
Alto	1	2,3	10	22,7	24	54,5	3	6,8	0	0,0	38	86,4
Total	1	2,3	12	27,3	28	63,6	3	6,8	0	0,0	44	100,0

Fuente: Escala MBI y cuestionario SL-SPC aplicado a profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica. **p-valor** = 0.000 < 0,05 **Correlación de Pearson** ($r = 0,460$)

Se aprecia en la tabla que el 54,5% de los profesionales de salud con un nivel alto de realización personal presentan regular satisfacción, pero el 22,7% también con nivel alto de realización personal presentan parcial insatisfacción, en cambio el 6,8% se encuentra parcialmente satisfecho.



Con los resultados encontrados en la prueba estadística Correlación de Pearson ($r=0,460$), con un nivel de significancia $<0,05$, se halló una correlación positiva o directa y de intensidad media; por tanto, es necesario rechazar la hipótesis nula, de tal manera se acepta la hipótesis planteada en la investigación que indica que existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno, este resultado significa que, a mayor realización personal la satisfacción laboral aumenta medianamente en los profesionales de la salud.

4.2 DISCUSIÓN

En el presente estudio los hallazgos demuestran que la variable Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral están relacionados significativamente, ya que la prueba estadística de Correlación de Pearson ($-0,603$), expresa que existe una correlación negativa de intensidad considerable; determinando que a mayor presencia de Síndrome de Burnout la satisfacción laboral de los profesionales de la salud disminuye considerablemente, cerca de la quinta parte de los profesionales de salud con un nivel alto de Síndrome de Burnout presentan insatisfacción tanto parcial como alta y más de la mitad de los profesionales con Síndrome de Burnout de nivel intermedio presentan satisfacción regular y otros parcial insatisfacción; esto se debe al tipo de trabajo que realizan y a estar sometidos a altos niveles de estrés en forma continua y que éste impacta en la calidad de los servicios que otorgan los profesionales de salud (62).

Estudios similares concuerdan con nuestros resultados, González (12), en su estudio después de revisar investigaciones realizados sobre estas variables, demostró que existen puntuaciones altas del Síndrome de burnout relacionadas con un bajo nivel de satisfacción laboral. Otro estudio realizado en dos hospitales de Lima, por Yslado, et al



(13) también encontró relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. Farfán en Tarapoto (14), también demostró que las variables síndrome de Burnout y Satisfacción laboral está significativamente relacionados.

Con los resultados obtenidos se demuestra que la prevalencia del Síndrome de Burnout está relacionada con la existencia de múltiples factores estresores presentes en los centros de trabajo, como las multitareas asistenciales y administrativas sin el soporte necesario para realizarlas, lo que genera una mayor carga laboral, todo ello sumado al escaso reconocimiento de sus labores, relaciones interpersonales conflictivas y el diario desplazamiento a sus centros de labores ocasionando molestias, incrementa los niveles de síndrome de burnout lo que afecta negativamente al nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud.

Respecto a la relación entre el nivel de cansancio emocional y satisfacción laboral, los resultados demuestran que existe correlación negativa, o inversa, y de intensidad considerable de forma significativa ($p=0000$), lo que significa que a mayor cansancio emocional es menor la satisfacción laboral en los profesionales de salud. El cansancio emocional se expresa mediante signos, síntomas físicos y emocionales en profesionales de alto riesgo; es frecuente en enfermeras, epidemiológicamente se evidencia más en mujer de 38 años de edad y con antigüedad laboral (26), así como se muestra en los resultados, donde la mayoría de los profesionales están circunscritas en esa edad (Anexo F) y cerca de la tercera parte de los profesionales evaluados presentan un nivel alto de cansancio emocional, en los que prima insatisfacción y satisfacción regular; lo que es común en los profesionales que laboran en los servicios de salud, no solo por tener que interactuar con las necesidades y problemas del usuario, sino por situaciones laborales, como tener que viajar todos los días, desde la ciudad de Puno hasta el centro de trabajo que se encuentra fuera de la ciudad, posiblemente esta situación puede sumarse para



sentirse cansadas, frustradas, con síntomas de irritabilidad y poder no disfrutar con las actividades que ejecutan diariamente (26). El cansancio emocional también los lleva al agotamiento físico y mental, por lo que los profesionales suelen presentar baja energía, fatiga constante, que los lleva a expresar sentimientos de incapacidad de seguir trabajando; además, con el agotamiento emocional que presentan los profesionales suelen presentar con frecuencia actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida misma (27).

Los estudios realizados sobre esta dimensión han demostrado que un grupo importante de los profesionales de salud presentan durante su trabajo cansancio emocional; Arias y Muñoz (63), en Arequipa encontraron al 21,3 % de enfermeras con niveles severos de cansancio emocional en nuestro estudio la cifra es un poco mayor (29,5%). El estudio realizado por Villalva (57), en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, reportó que el 42,5%% de los internos de enfermería presentaron agotamiento emocional en un nivel alto. A diferencia, el estudio realizado en Lima por Soncco (9), encontró agotamiento emocional en menor porcentaje (25%) y el 1,7% estaban satisfechos. Las diferencias encontradas pueden deberse a que los estudios se realizaron en contextos diferentes, donde el personal de salud tiene diferentes responsabilidades, pero las mismas estarían ocasionando agotamiento emocional al cumplir sus funciones en forma diaria. Además, podemos indicar que las actividades del profesional de la salud son administrativas y asistenciales, lo que ocasiona agotamiento emocional cuando hay una sobrecarga laboral.

Sobre la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en este estudio se demuestra que, existe correlación ($r = -0,472$), negativa, o inversa, y de intensidad media con significancia estadística ($=0,001$), lo que determina a mayor despersonalización la satisfacción laboral disminuye medianamente. La



despersonalización, implica diferencias en las experiencias sensoriales de las personas, adormecimiento emocional, cambios en la experiencia del cuerpo, pérdida de la sensación de agencia, distorsión de la experiencia del tiempo, cambios en la experiencia subjetiva de la memoria, sensación de pensamiento vacío, sensación de incapacidad para evocar imágenes y observación de sí mismo intensificada (30); esta situación posiblemente ocurre en los profesionales que manifestaron despersonalización, como se muestra en los resultados más de la tercera parte (31,8%) de los profesionales de salud presentan un nivel intermedio de despersonalización, aunque en menor porcentaje otros presentan alto nivel (9,1%) de despersonalización; esto se debe a que, los trabajadores con puntajes más altos en despersonalización, por lo general tienen sobrecarga laboral y tienen un trato muy distante y comprometido con los pacientes (64).

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos indicar que los profesionales de salud de la Micro de Salud Capachica presentan un nivel bajo de despersonalización, porque al enfrentarse diariamente a situaciones adversas desarrollaron una actitud resiliente y práctica en la resolución de problemas lo que ayuda con el cumplimiento de sus actividades diarias.

Sobre la relación entre la realización personal y satisfacción laboral, los resultados demuestran que existe correlación ($r=0,406$) positiva de intensidad considerable de forma significativa ($p=0,002$), lo que significa que, a mayor realización personal, implica que la satisfacción laboral aumenta medianamente. La realización personal es una dimensión que evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo (31), este desarrollo se muestra en nuestros resultados en un gran porcentaje de profesionales, al haber alcanzado logros personales en su trabajo y mayor desarrollo profesional; sin embargo, y en oposición a este resultado no se ha encontrado profesionales con bajo realización personal; pero los profesionales con realización personal intermedio estarían



mostrando sensación de no estar plenamente contento, con el desempeño de su trabajo estarían experimentando fatiga física, emocional y mental con moderada intensidad. También pueden sentirse de mal humor y experimentar una percepción subjetiva de frustración en relación a su desempeño y dificultar para relacionarse con las personas en su entorno más cercano (32)

Nuestros resultados presentan diferencia con la investigación realizada por Sarmiento (52) en Lima donde el 51,8 % de la población había presentado baja realización personal, en nuestra investigación no tuvimos profesionales con baja realización personal; también difiere con el estudio de Ruiz (55) al mostrar que la baja realización personal se presentó en el 13% del personal quienes en su mayoría estaban insatisfechos laboralmente; el estudio de Farfán demostró en Tarapoto que realización personal fue de nivel bajo en el 41% del personal; mientras en nuestra investigación no encontramos a ningún profesional con baja realización personal. Las diferencias halladas pueden estar condicionadas a las situaciones laborales de los profesionales, en nuestro medio es probable que se tenga mayores posibilidades de crecimiento profesional y mayor sensación de estar plenamente con el desarrollo laboral.



V. CONCLUSIONES

- **PRIMERA:**

Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red Capachica, al obtener un valor de $R = -0,603$, lo que significa que las variables presentan una correlación inversa y de intensidad considerable. Esta asociación indica que, a mayor presencia de síndrome de burnout, la satisfacción laboral disminuye considerablemente en los profesionales de la salud

- **SEGUNDA:**

Existe relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, al obtener un valor de $R = -0,506$, por tanto, existe una correlación inversa y de intensidad considerable, por ende, a mayor nivel de cansancio emocional, reducirá considerablemente la satisfacción laboral en los profesionales de salud.

- **TERCERA:**

Al evaluar el nivel de despersonalización y su relación con la satisfacción laboral se encontró un valor de $R = -0,472$, por lo que esta correlación es inversa y de intensidad media, por lo que se infiere que, a mayor nivel de despersonalización disminuye la satisfacción laboral medianamente en los profesionales de la salud.

- **CUARTA:**

Existe una relación entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, obteniéndose un valor de $R = 0,406$, por lo que se afirma que las variables presentan una correlación positiva, o



directa, y de intensidad media. Esto significa que, a mayor nivel de realización personal, la satisfacción laboral aumenta medianamente en los profesionales de la salud.



VI. RECOMENDACIONES

- **A LAS AUTORIDADES DE LA RED DE SALUD PUNO:**

Se sugiere implementar estrategias de prevención del síndrome de burnout en el personal que labora en los EE. SS. Especialmente en los de primer nivel de atención, elaborando planes de mejora continua, lo cual ayudará a incrementar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud.

- **A LOS DIRECTIVOS DE LA MICRO RED DE SALUD CAPACHICA:**

En vista de que el cansancio emocional en el presente estudio es la dimensión del síndrome de burnout más afectada, se sugiere programar acciones orientadas a la promoción del diálogo, enfatizando las buenas relaciones interpersonales, el reconocimiento de logros, el fomento de un buen ambiente laboral y la mejora del sistema de atención mediante el trabajo interdisciplinario.

- **A LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD:**

Se sugiere crear estrategias de motivación en el ámbito laboral y profesional para potenciar el crecimiento profesional enfocados a seguir incrementando la realización personal y la satisfacción laboral, debido a que existe una relación directa entre la realización personal y la satisfacción laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chauvin S. Burnout o Estrés Laboral: Un Síndrome Cada Vez Más Expandido. boletín informativo semanal. 2020.
2. J G, Monsalve C, San Luis C, Fernández R, Aguayo R, Cañadas G. Factores De Riesgo Y Niveles De Burnout En Enfermeras De Atención Primaria: Una Revisión Sistemática, Aten Primaria-2017 - EnfermeríaAPS. Enfermería APS. 2017.
3. Osán Del Río A. Síndrome de burnout. Rev Electrónica Portales Medicos.com. 2021;16(23):1063.
4. Torres Y. OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. Salud Pública. 2022. p. 2.
5. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el Trabajo. Un Reto Colectivo. Primera. Ginebra; 2016. 68 p.
6. Moscoso Rojas B, Huamán Angulo L, Núñez Vergara M, Llamosas Félix E, Pérez W. Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú. An la Fac Med. 2015 Feb;76(SPE):35.
7. Tarqui Mamani C, Quintana Atencio D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med. 2019 Dec;20(1):123–32.
8. Zhang Y, Wang C, Pan W, Zheng J, Gao J, Huang X, et al. Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19 Epidemic in Wuhan and Shanghai, China. Front Psychiatry. 2020 Oct;11:1154.
9. Soncco B. SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE UN CENTRO DE SALUD, EL AGUSTINO 2023 [Internet]. Universidad Privada del Norte; 2023. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5ab32fce4ceeb25dbec5060b9f691b1f/Description#tabnav
10. Díaz J, Guzmán L, Rondan C. SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL PNP AGUSTO B. LEGUÍA LIMA 2022 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2023. Available from: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7914/TESIS->



- RODAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Arias W, Muñoz A, Delgado D, Ortiz M QM. Síndrome de Burnout en el personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Vol. 63, Medicina y Seguridad del Trabajo. Instituto Nacional de Medicina y Seguridad del Trabajo; 2017. 331–344 p.
 12. Gonzalez J. Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud. Universidad de Lima; 2021.
 13. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarazosa E, Padilla L, Pinto I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Médico. 2019 Dec;19(4):41–9.
 14. Farfán C. Satisfacción Laboral y su Relación con el Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería del Hospital II – 2 Essalud Tarapoto – 2016. Universidad César Vallejo; 2018.
 15. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev Innova Educ. 2020 Oct;2(4):543–54.
 16. Mamani M, Apaza R. Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro Red de Salud Pomata Puno 2017. Universidad Privada Telesup; 2017.
 17. Mirás S. Evaluación del Síndrome de Burnout en un centro de salud. Rev Enfermería. 2014;6(9):65–73.
 18. Manzano G, Ramos F. Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout | Revista de psicología. Univ la Rioja y Univ Salammanca. 2016;16(2):197–213.
 19. Juárez A. Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. Rev Lib. 2014;20(2):199–208.
 20. Cairo H. Burnout o Estrés Laboral: Un Síndrome Cada Vez Más Expandido. Revista Management. 2019. p. 5.
 21. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. Rev Entorno. 2020 Dec;70(70):110–20.
 22. Organización Médica Colegial de España. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” | Médicos y Pacientes. 72a Asamblea. 2019.
 23. Gil-monte PR, Zúñiga L. Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos * Factorial Validity of the “Spanish Burnout Inventory” (SBI) in a Sample of Mexican Doctors LESLIE CLARET ZÚÑIGA-C. Rev Univ Psychol.



- 2010;9(1):169–78.
24. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Glob.* 2020;19(59):479–506.
 25. Atance J. Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en el personal sanitario. *Rev E\p Salud Pública l.* 2017;71(3):293–303.
 26. Abreu F. Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos *Ciencias de la Salud. MULTICIENCIAS.* 2011;11:370–7.
 27. Méndez J. Estrés Laboral o Síndrome de Burnout. artículo de Revisión *Acta Pediatría Mexico.* 2014.
 28. Marsollier R. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Rev Psiquiatr.* 2013;17(7).
 29. Restrepo J. DESPERSONALIZACIÓN Y DESREALIZACIÓN: UNA APROXIMACIÓN FILOSÓFICA DESDE EL ANÁLISIS DE CASOS. *Acta Colomb Psicol.* 2010;13(1):55–70.
 30. Aranda Gamboa SM y, Miranda Pumacayo RL. Nivel de conocimiento y prácticas protectoras en salud ocupacional en el personal de limpieza. Universidad Privada Antenor Orrego. [tesis para obtener el grado de licenciada en enfermería]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
 31. Aranda C, Pando, MSalazar J. Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Rev Salud Uninorte.* 2016;32(2):218–27.
 32. Cavero K, Condor 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. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
 33. Organización Argentina de Medicina Privada. Cuestionario - Burnout. Institucional - Omint ART. 2019. p. 1–2.
 34. Navarro Rodríguez L. La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. 2016;1–27.
 35. Vallejo O. Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad. 1ra Edición. EDUCOSTA EU de la C, editor. Colombia; 2010. 113 p.
 36. Hannoun G. Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo; 2011.
 37. Antón P. Evaluación de la complejidad del desempeño de tarea. Dirección de Función Pública. 2021. p. 1–19.



38. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. Univ Pontif Boliv. 2019;6(1):1–21.
39. Robbins SP, Enríquez Brito J, Judge TA, María García E, Manuel Juárez JH, Murillo E, et al. Comportamiento Organizacional. Decimoterc. Pearson Educación, editor. Argentina; 2009. 755 p.
40. González E-S, Ali LF. Burnout. Consecuencias y soluciones. Manual Moderno, editor. España: El Manual Moderno; 2015. 142 p.
41. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Fac Med Hum Julio. 2020;20(3):397–403.
42. Esteves A. Significado de desempeño «Definición, laboral, escolar, factores e influencias». 2019.
43. Mayo Clinic. Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas. 2020.
44. Verduzco R, Garcia C, Mercaso S. El estrés laboral en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. Cult Científica y Tecnológica. 2018;15(64):31–42.
45. Balica M. ¿Que es el bienestar? Internacional Bacalaureate. 2021. p. 1–12.
46. Garzón R. ¿Cómo mantener el equilibrio emocional? - Mónica Garzón Ruiz. 2019.
47. Fundación Altius. La vulnerabilidad: concepto, grupos, causas y consecuencias. Consejería de Familia. 2023.
48. Cartastagnetta O. Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos? Psicología y Mente. 2016. p. 19–43.
49. Wang H, Jin Y, Wang D, Zhao S, Sang X, Yuan B. Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. BMC Fam Pract. 2020 Jan;21(1).
50. Appiani FJ, Cairoli FR, Sarotto L, Yaryour C, Basile ME, Duarte JM. Prevalence of stress, burnout syndrome, anxiety and depression among physicians of a teaching hospital during the covid-19 pandemic. Arch Argent Pediatr [Internet]. 2021;119(5):317–24. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34569739/>
51. Ribeiro EKDA, Dos Santos RC, de Araújo-Monteiro GKN, Brandão BML da S, da Silva JC, Souto RQ. Influence of burnout syndrome on the quality of life of nursing professionals: quantitative study. Rev Bras Enferm [Internet].



- 2021;74(Suppl 3):1–6. Available from:
<https://www.scielo.br/j/reben/a/gQKZSHwTCvmhM6xbcjtHjgq/?lang=en>
52. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz Médico*. 2019 Mar;19(1):67–72.
53. Salazar L. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020. Universidad Cesar Vallejo; 2021.
54. Cristobal H, Porras P. Síndrome de burnout en el personal de la Brigada Médico de Familia de la provincia de Huancayo, 2021 [Internet]. Repositorio Instituciones Universidad Continental. Universidad Continental; 2023. Available from: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12724>
55. Ruiz C. Síndrome de Burnout y su relacion con la satisfacción laboral en personal de salud del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima 2022. Universidad Norbert Wioner; 2022.
56. Chicata V. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en profesionales de salud del Hospital Militar Central 2022. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2023. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106285/Chicata_RV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
57. Villalva L. Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón de Puno - 2021 [Internet]. Universidad Privada San Carlos; 2021. Available from:
<http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/545>
58. Correa L, Loayza J, Vargas M, Huamann M, Roldán L, Perez M. Adaptación Y Validación De Un Cuestionario Para Medir Burnout Académico En Estudiantes De Medicina De La Universidad Ricardo Palma. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2019;19(1):1–5. Available from: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1089&context=rfmh>
59. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. 1º Edición. Lima-Perú; 2006. 39 p.
60. Guzmán M, Coral S. Clima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana [Internet]. Vol. 1, Universidad Ricardo Palma. Universidad Ricardo Palma; 2015. Available from:
<http://repositorio.uigv.edu.pe>



61. Hernández R, Mendoza P. Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. McGRAW-HILL, editor. Ciudad de México; 2018.
62. Rendón M, Peralta S, Hernández A, Hernández R, Rubí M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Glob.* 2020;19(59):479–506.
63. Arias W, Muñoz A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Rev Cuba Salud Pública.* 2016;42(4):559–75.
64. Serna D, Martínez L. Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico.* 2020;24(1):1–16.



ANEXOS



ANEXO 1 Consentimiento informado

YO,.....de.....años de edad con DNI.....domiciliado en el Jr./av.....del distrito de Capachica y sectory habiéndome recibido la explicación en forma clara y sencilla sobre el proyecto de investigación “Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno 2022.”, que va efectuar el tesista de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, acepto participar en la encuesta voluntariamente en dicha investigación.

Habiendo recibido información de todo lo anteriormente señalado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento, en el que no perjudicará mi integridad física.

Fecha:/...../....

Firma

ANEXO 2 Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE MASLACH

LA SIGUIENTE ESCALA ES PARA IDENTIFICAR EL SÍNDROME DE BURNOUT, PARA LO CUAL LE INVOCAMOS IDENTIFICAR EL SENTIMIENTO QUE UD. EXPERIMENTA EN SU TRABAJO, LEER CADA FRASE Y RESPONDA ANOTANDO CON UNA X LA FRECUENCIA CON LA QUE TUVO ESTE SENTIMIENTO, MARCANDO DEBAJO DEL NÚMERO CORRESPONDIENTE.

Nunca	0	Unas pocas veces al mes	3	Todos los días	6
Pocas veces al año o menos	1	Una vez a la semana	4		
Una vez al mes o menos	2	Pocas veces a la semana	5		

Nº	PROPOSICIONES	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
5	Me siento "quemado" por mi trabajo.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
9	Me siento acabado.							
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
13	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.							
14	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							
15	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
16	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
17	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
18	Me siento muy activo.							
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							



CUESTIONARIO
PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD MICRORED DE SALUD
CAPACHICA, PUNO 2022

Instrucciones:

A continuación, usted verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten respecto a las características relacionadas con su actividad laboral, le presentamos una escala numérica del 5,4,3,2,1 para que pueda valorar los enunciados, en cada frase marque con una (X) la columna que mejor indique su respuesta.

Totalmente de acuerdo (TA)	5	Indiferente	3	Totalmente en desacuerdo	1
De acuerdo (DA)	4	En desacuerdo (ED)	2		

N°	ENUNCIADOS	5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizó es justo para mi forma de ser.					
5	Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquier otra.					
6	El jefe(a) es comprensivo (a).					
7	Me siento disconforme con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es adecuado.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es adecuada.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe(a).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	El jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



ANEXO 3 sistematización de datos “síndrome de burnout”

N°	DATOS GENERALES			AGOTAMIENTO EMOCIONAL								DESPERSONALIZACIÓN					REALIZACIÓN PERSONAL								
	EDAD	SEXO	CARGO	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21
1	28	1	9	3	1	1	3	1	2	2	0	0	0	5	2	0	0	1	5	3	3	1	3	1	3
2	45	1	2	4	2	4	6	0	1	3	1	0	2	0	1	0	0	1	4	5	1	1	1	2	5
3	60	2	2	2	5	2	0	1	0	3	0	0	0	5	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	3
4	63	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	1	1	1	1	1	4	1	5
5	45	2	1	3	1	1	1	1	0	1	1	2	0	4	1	2	2	5	3	1	1	5	3	1	6
6	43	1	2	0	0	0	1	2	1	6	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2	3
7	22	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	2	2	3	6	2	2	2
8	35	1	1	4	1	2	0	1	0	3	0	5	0	1	0	3	0	2	1	5	1	1	1	3	3
9	30	1	4	5	3	1	3	4	3	4	0	2	0	2	1	0	0	4	3	2	3	5	5	5	4
10	47	2	1	3	1	3	5	6	0	5	1	5	0	5	5	0	0	1	3	1	3	1	1	1	6
11	48	1	2	0	0	0	0	0	3	3	4	6	1	1	0	1	1	4	1	1	2	2	3	2	3
12	47	2	3	3	1	0	3	1	0	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	1	5	1	1	4	6
13	32	2	8	3	0	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3
14	51	1	5	4	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	3
15	30	1	2	1	0	1	2	2	2	3	2	0	0	1	1	1	0	5	4	5	2	3	4	4	4
16	30	1	2	2	2	0	1	1	2	2	1	1	0	2	1	0	0	1	1	1	5	1	3	2	3
17	33	1	2	6	5	5	1	1	5	5	0	2	0	0	1	0	1	1	5	6	1	3	3	3	3
18	41	1	2	3	2	1	0	2	5	3	0	0	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3
19	35	1	2	0	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	2	3	2	2
20	33	1	2	1	1	2	1	2	0	2	1	3	0	1	1	3	1	3	4	5	3	2	3	4	1
21	48	1	2	1	1	2	2	4	3	3	1	5	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2
22	31	1	2	1	2	1	2	5	4	6	5	2	1	2	2	1	0	3	1	5	3	1	1	3	3
23	58	1	2	0	0	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	5	1	1	3	6
24	46	1	4	6	5	6	4	5	2	5	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
25	22	1	6	2	0	5	6	3	1	4	4	2	0	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
26	25	1	2	4	4	5	5	5	2	2	6	3	5	4	6	1	3	3	5	4	2	4	4	3	5
27	29	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	0	0	1	2	1	0	3	2	3	2	2	3	2	2
28	67	2	2	5	2	5	4	6	1	4	1	5	1	3	4	3	1	3	2	1	5	3	1	3	5
29	42	1	4	2	1	5	2	1	0	2	1	1	0	2	2	1	0	1	5	1	3	5	3	2	3
30	25	1	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	2	3	2	3	1	3	2	3
31	32	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	3	4	2	2	4	5	2	3	2	3	2	4
32	34	2	2	3	2	4	4	5	2	3	4	3	2	4	3	0	1	1	1	2	3	2	2	5	4
33	31	2	1	2	1	4	3	5	2	3	3	0	1	3	4	0	0	5	3	1	2	3	1	4	4
34	35	1	2	3	2	3	4	3	2	4	5	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	5	4	3
35	38	1	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	4	3
36	28	2	1	1	2	2	2	3	0	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	5
37	40	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	0	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4
38	29	2	7	2	2	2	3	5	1	4	4	0	1	2	3	3	2	4	4	2	3	5	4	4	6
39	27	2	1	4	3	5	5	4	1	3	5	0	3	2	2	2	1	5	3	3	4	5	4	5	4
40	36	2	4	0	1	2	2	5	0	6	5	1	4	3	2	3	2	4	3	3	4	5	5	4	3
41	35	1	3	3	1	4	3	3	1	4	4	1	2	5	3	4	2	5	2	1	2	6	3	5	3
42	43	1	4	3	5	5	6	4	1	6	4	4	1	2	1	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4
43	33	1	1	2	4	5	5	4	2	2	3	1	1	2	1	3	0	5	3	3	3	5	2	4	3
44	29	1	2	3	1	4	3	4	0	3	3	0	1	2	2	1	0	1	3	3	3	3	3	3	5



Sistematización de datos “satisfacción laboral”

SATISFACCIÓN LABORAL																																					
Nº	Condiciones físicas y materiales					Beneficios laborales				Políticas administrativas					Relaciones sociales				Desarrollo personal					Desempeño de tareas					Relación con la autoridad								
	1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	11	19	26	30	35	6	12	20	27	31	36	
1	1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	11	19	26	30	35	6	12	20	27	31	36	
2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
3	4	1	1	5	2	5	5	1	1	5	4	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	4	5	1	4	
4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	
5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	
6	3	3	3	4	3	5	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	4	5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3		
7	4	3	4	1	4	3	3	3	2	3	2	2	5	4	4	2	4	4	1	4	5	1	4	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	1	3	
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	5	
9	3	1	1	4	1	5	5	1	1	5	3	1	5	5	3	4	3	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5	1	5	3	
10	3	5	5	5	5	2	2	5	5	3	1	3	2	1	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	5	4	2	3
11	5	3	4	3	3	5	4	1	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	1	1	5	5	4	4	5	5	2	3	
12	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	2	2	2	3	4	3	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	2	5	1	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	4	2	4
14	3	4	4	4	3	5	5	4	1	5	3	2	3	3	3	4	2	4	5	4	3	5	4	5	5	5	2	1	5	5	5	4	4	4	1	3	
15	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
16	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	5	5	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	3	
18	2	2	2	3	4	2	3	1	2	2	4	4	3	5	2	2	3	1	2	3	1	5	3	4	5	5	1	2	5	4	2	1	2	3	2	4	
19	1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3	2	3	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	3	1	4	4	4	3	1	2	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
21	4	4	3	4	5	5	5	2	2	3	2	1	3	5	3	5	1	3	5	4	5	5	4	5	5	4	1	1	5	2	4	5	3	4	3	3	
22	1	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	1	4	5	4	1	5	5	3	3	
23	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	5	4	4	4	1	4	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3
25	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	5	2	5	3	2	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
26	3	3	1	4	5	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	
27	4	4	2	4	2	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3
28	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	
29	5	3	2	5	3	5	4	2	2	4	4	2	3	5	2	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3
30	3	5	4	4	3	1	2	4	3	2	1	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	1	3	
31	4	4	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	
32	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	
33	2	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	5	5	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2
34	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	1	5	4	4	4	4	3	1	3	3	
35	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	5	3	4	2	5	3	3	4	5	4	4	5	5	1	2	3	4	3	4	4	4	3	1	4
36	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	1	1	4	3	3	4	4	4	3	1	2	2
37	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	4	3	3	3	4	3	1	2	2
38	3	3	2	4	1	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4
39	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	3	4	4	4	3	2	3	3
40	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	3	4	1	3	5	3	4	3	3	4	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
41	2	2	3	2	1	3	2	3	4	4	2	2	2	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	1	1	4	5	3	2	4	3	2	3	
42	2	2	1	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	1	2	2
43	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1
44	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	4	4	4	2	2	1	3	4	4	3	4	2	3	4	4	1	2	2	3	5	2	3	2	2	2	
45	2	5	2	5	1	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	2	5	3	5	5	2	3	2	2

ANEXO 4 Prueba de confiabilidad

Se aplicó el análisis de la confiabilidad tomando en cuenta qué tanta consistencia interna se encuentra entre los ítems. De esta manera, se hizo adecuado la utilización del coeficiente Alfa. Este valor puede interpretar la confiabilidad de la siguiente manera:

Tabla 5

Formas para realizar la interpretación del coeficiente Alfa

Alfa	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Fuente: Extraído de George y Mallery (2003)

Las interpretaciones concernientes al Alfa sobre la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral se muestran a continuación

Tabla 6

Coficiente Alfa sobre síndrome de burnout

Alfa	N de ítems
0,794	22

Fuente: Extraído de Correa et al. (58).

Se aprecia en la tabla un Alfa de 0,794. Lo cual quiere decir que los 22 ítems al respecto de síndrome de burnout mostraron buena confiabilidad.

Tabla 7

Coficiente Alfa sobre satisfacción laboral

Alfa	N de ítems
0,84	40

Fuente: Extraído de Guzmán y Coral (60).

Tal como se observa en la tabla hubo un Alfa de 0,84. De manera que los 40 ítems sobre satisfacción laboral mostraron buena confiabilidad.

ANEXO 5 Datos generales de la población

Tabla 8

*Datos generales de los profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica,
Puno 2022*

Datos generales		N°	%
Edad	20 a 29 años	10	22,7
	30 a 39 años	17	38,6
	40 a 49 años	12	27,3
	50 a más años	5	11,4
	Total	44	100,0
Sexo	Femenino	30	68,2
	Masculino	14	31,8
	Total	44	100,0
Cargo	Médico	10	22,7
	Enfermero	20	45,5
	Odontólogo	2	4,5
	Obstetra	7	15,9
	Biólogo	1	2,3
	Nutricionista	1	2,3
	Psicólogo	1	2,3
	Farmacéutico	1	2,3
	Trabajador social	1	2,3
Total	44	100,0	

ANEXO 6 Matriz de consistencia

TÍTULO: Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022?</p> <p>Preguntas Específicas: ¿Cuál es la relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica, Puno 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: Establecer la relación entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno 2022</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el nivel de cansancio emocional y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p>	<p>Cansancio emocional</p>	<p>Estado emocional</p> <p>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.</p> <p>Fatiga</p> <p>Dedicación para con la gente</p> <p>Desgaste laboral</p> <p>Dedicación en tiempo a mi trabajo</p> <p>Cansancio</p> <p>Posibilidades</p> <p>Trato para con los pacientes</p> <p>Endurecimiento emocional</p> <p>Dureza de la gente</p> <p>Desinterés para con mis pacientes</p> <p>Sentimiento de culpa</p> <p>Atención con los pacientes</p> <p>Eficacia con los problemas de mis pacientes</p> <p>Influencia positiva</p> <p>Energía para mi trabajo</p> <p>Estimación</p> <p>Resultados valiosos en el trabajo</p> <p>Problemas emocionales</p>	<p>Cansancio emocional (nivel alto, mayor de 27, nivel intermedio 26-17 y nivel bajo 16-0)</p> <p>Despersonalización (nivel alto, mayor de 14, nivel intermedio 9-13 y nivel bajo 8-0)</p> <p>Falta de realización personal (nivel alto, menor de 30, nivel intermedio 36 a 31 y nivel bajo de 48 a 37)</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental transversal</p> <p>Población Personal de salud</p> <p>Muestra Personal de salud</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Escala de Maslach Cuestionario de Satisfacción Laboral</p> <p>Estadística Coeficiente</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de</p>	<p>Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachica, Puno.</p> <p>Comprobar la relación</p>	<p>Existe relación significativa entre el nivel de despersonalización y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachica Puno.</p> <p>Existe relación significativa entre el Síndrome de burnout y</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p>	<p>Físicas y/o materiales establecimiento de salud</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativas</p> <p>Políticas administrativas</p>	<p>Distribución física del ambiente de trabajo</p> <p>Condiciones del ambiente de trabajo</p> <p>Comodidad del ambiente de trabajo.</p> <p>Ambiente y rapidez del trabajo</p> <p>Comodidad</p> <p>Remuneración y trabajo que realizo</p> <p>Disconformidad con la remuneración</p> <p>Remuneración aceptable</p> <p>Expectativas económicas.</p> <p>Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</p> <p>Explotación en el trabajo</p> <p>Horario de trabajo</p> <p>Comodidad con el horario de trabajo</p>	<p>Alta satisfacción (168 a +) Parcial satisfacción (149-167) Regular (112-148) Parcial insatisfacción (93-111) Alta insatisfacción (0-92)</p>	



realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachitca, Puno?	entre el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro red de Salud Capachitca, Puno.	el nivel de realización personal y la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Capachitca Puno		<p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de las tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>Reconocimiento de horas adicionales al establecido.</p> <p>Ambiente ideal para el desempeño de funciones</p> <p>Agrado de trabajar con mis compañeros.</p> <p>Distancia con las personas que trabajo.</p> <p>La solidaridad del grupo de trabajo.</p> <p>Compatibilidad del trabajo con mi forma de ser.</p> <p>Desarrollo personal en el trabajo</p> <p>Disfrute de cada labor que realizo en mi trabajo.</p> <p>Felicidad por los resultados en mi trabajo.</p> <p>Realización profesional</p> <p>Autoestima</p> <p>Valor a las funciones que realizo.</p> <p>Útil con la labor que realizo.</p> <p>Importancia por las funciones que realizo</p> <p>Aburrimiento en el trabajo</p> <p>Gusto por el trabajo que realizo.</p> <p>Placidez con la actividad que realizo.</p> <p>Disposición del jefe para con la solicitud de sustrabajadores</p> <p>Relación jefe trabajador</p> <p>Cordialidad</p>	de correlación de Pearson
---	---	---	--	---	---	---------------------------

FIGURAS

Figura 1. Cansancio emocional y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022

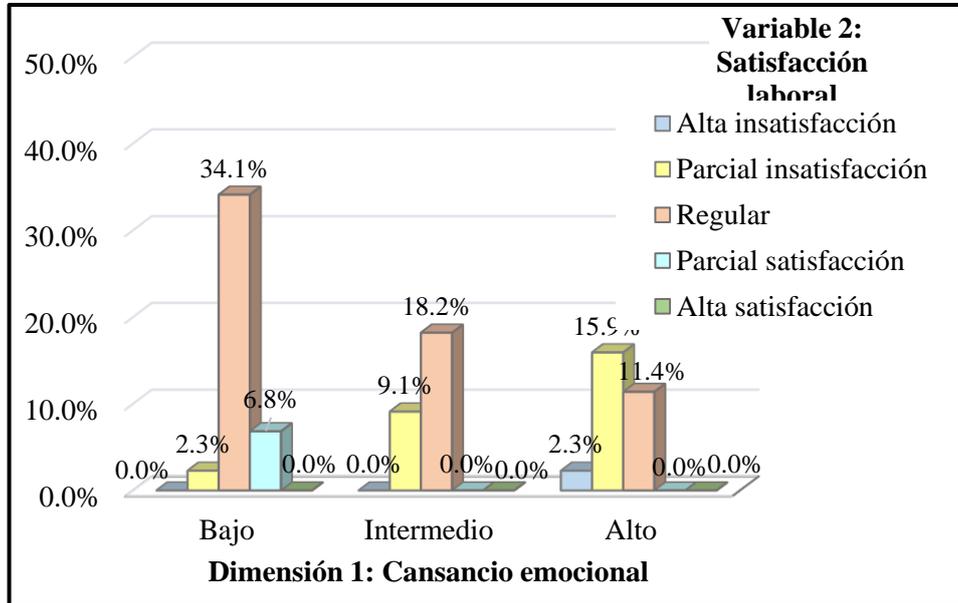


Figura 2. Despersonalización y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022

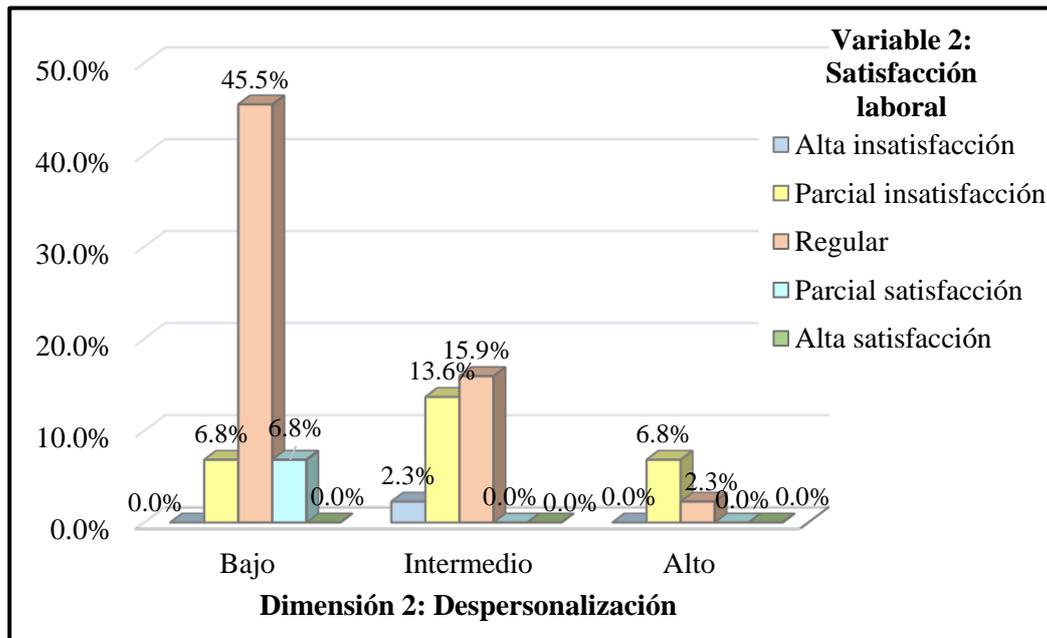


Figura 3. Realización personal y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022

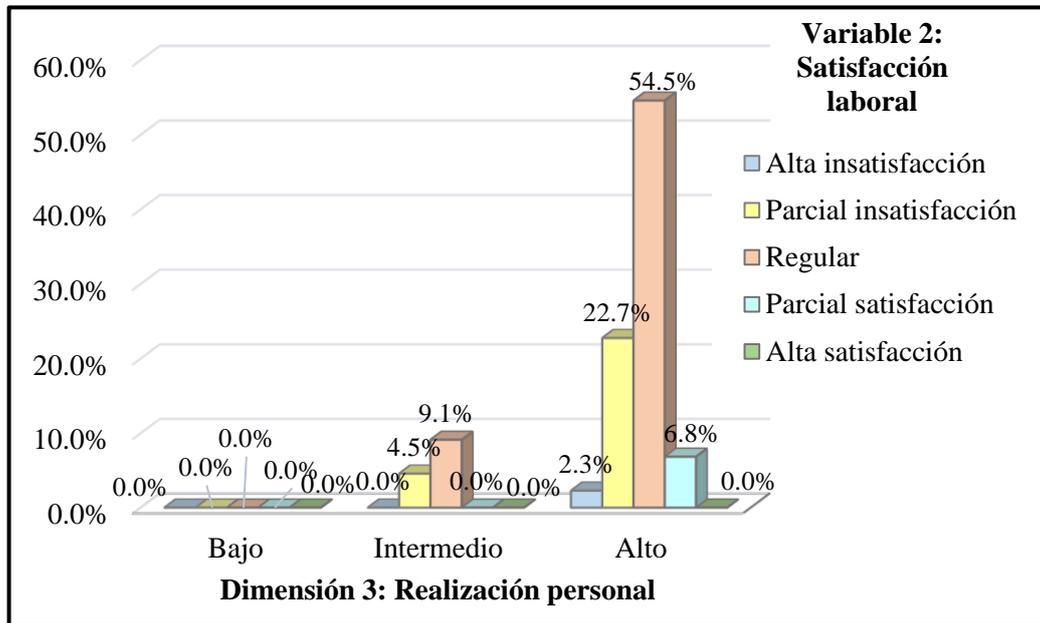
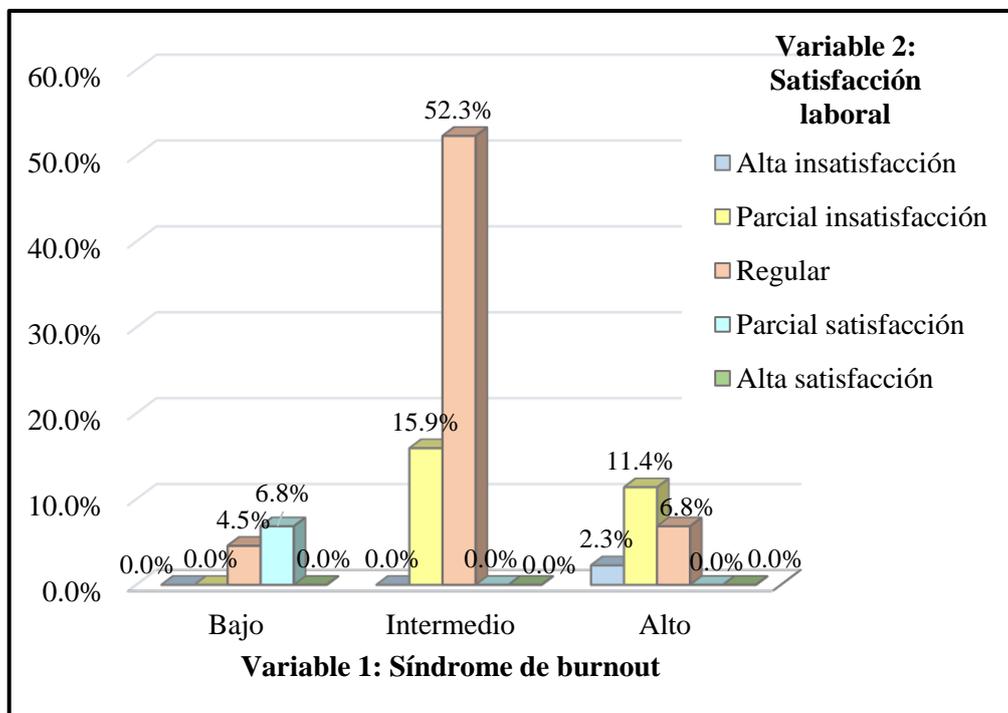


Figura 4. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud de la Micro Red de Salud, Capachica, Puno, 2022





DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Yésica Acaoz Olmedo,
identificado con DNI 71981164 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Enfermería

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción
laboral en profesionales de salud de la Micro Red de salud
Capachica - Puno 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 20 de junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Yésica Araoz Olmedo,
identificado con DNI 71981164 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Enfermería
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción
laboral en profesionales de salud de la Micro Red
de salud Capachica Puno-2022"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 20 de junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella