

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral del  
personal administrativo y asistencial de la Red  
de Salud Chupaca 2021**

Karina Cantaro Aliaga  
Rosamaria Celestina Tiza Castro

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Enfermería

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **Dedicatoria**

A Dios.

A mis amados padres Leonardo y Rosalia, por apoyarme y alentarme para seguir cumpliendo mis metas propuesta a lo largo de mi formación académica.

A Edith y Huguer, mis queridos hermanos.

Karina

A Dios, por permitirnos gozar de buena salud en esta coyuntura sanitaria provocada por el SARS-CoV-2 la cual enfrentamos.

A nuestras familias, por brindarnos el amor y apoyo incondicional en nuestros estudios y metas propuestas.

Rosamaria Celestina

## **Agradecimiento**

A nuestra asesora Mg. Janet Elena Gaspar Samaniego, por guiarnos en esta investigación, por su paciencia y dedicación ante nuestras dudas.

A la Enfermera María Teresita de Jesús Suazo, por brindarnos el enlace de comunicación con el personal asistencial encuestado.

Al Dr. Moisés Huamancaja Espinoza, por su apoyo en el tratamiento estadístico de los datos.

Al personal de la Red de Salud Chupaca, por brindarnos los datos para el desarrollo del estudio.

A nuestras familias, por la comprensión y ánimo que nos brindaron en todo el proceso de la presente investigación.

Las autoras

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
Introducción .....	x
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	11
1.1. Escenario de la Investigación .....	11
1.1.1. Territorial. ....	11
1.1.2. Temporal. ....	11
1.1.3. Conceptual.....	11
1.2. Planteamiento del Problema .....	11
1.3. Formulación del Problema .....	14
1.3.1. Problema General.....	14
1.3.2. Problemas Específicos. ....	14
1.4. Objetivos de la Investigación .....	14
1.4.1. Objetivo General.....	14
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Justificación e Importancia.....	15
1.5.1. Justificación Teórica. ....	15
1.5.2. Justificación Práctica. ....	15
Capítulo II Marco Teórico.....	16
2.1. Antecedentes de Investigación .....	16
2.1.1. Artículos Científicos. ....	16
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	19
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	24
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	28
2.3. Definición de términos básicos .....	32
Capítulo III Hipótesis y Variables .....	35
3.1. Hipótesis.....	35

3.1.1. Hipótesis General. ....	35
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	35
3.2. Identificación de las Variables .....	35
3.2.1. Variable 1 .....	35
3.2.2. Variable 2 .....	35
3.3. Operacionalización de las Variables .....	36
Capítulo IV Metodología.....	37
4.1. Enfoque de la Investigación .....	37
4.2. Tipo de Investigación .....	37
4.3. Nivel de Investigación .....	37
4.4. Métodos de investigación.....	37
4.5. Diseño de investigación .....	38
4.6. Población y muestra .....	38
4.6.1. Población.....	38
4.6.2. Muestra.....	38
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
4.7.1. Técnicas .....	39
4.7.2. Instrumentos.....	40
Capítulo V Resultados .....	43
5.1. Descripción de trabajo de campo.....	43
5.2. Presentación de Resultados .....	43
5.3. Contrastación de resultados .....	50
5.4. Discusión de resultados .....	57
Conclusiones .....	63
Referencias Bibliográficas.....	66
Anexos.....	71

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos .....	41
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad.....	41
Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos .....	42
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	42
Tabla 5. Resultados según sexo.....	44
Tabla 6. Resultados según área de trabajo .....	44
Tabla 7. Resultado de la variable Síndrome de Burnout .....	45
Tabla 8. Resultado de la variable satisfacción laboral.....	46
Tabla 9. Resultado de satisfacción de la tarea.....	47
Tabla 10. Resultado de condiciones de trabajo de la tarea.....	47
Tabla 11. Resultado de reconocimiento del personal / social de trabajo de la tarea.....	48
Tabla 12. Resultado de beneficios económicos .....	49

## Índice de Figuras

Figura 1. Resultados según sexo.....	44
Figura 2. Resultados según área de trabajo .....	45
Figura 3. Resultados de la variable Síndrome de Burnout. ....	45
Figura 4. Resultado de la variable satisfacción laboral .....	46
Figura 5. Resultado de satisfacción de la tarea .....	47
Figura 6. Resultado de condiciones de trabajo de la tarea .....	48
Figura 7. Resultado de reconocimiento del personal / social de trabajo de la tarea.....	49
Figura 8. Resultado de beneficios económicos .....	49

## Resumen

La investigación titulada Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de la población señalada. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y se utilizó el método científico. Se trabajó con una muestra de 118 trabajadores administrativos y asistencial de la Red Chupaca, se aplicó dos cuestionarios: del Síndrome Burnout MBI y el cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SLP los cuales se sometieron a validez y confiabilidad. La conclusión señala que existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021, donde el 61 % de la muestra tienen nivel moderado de Síndrome de Burnout y el 64,4 % en el nivel promedio de satisfacción laboral. El estadístico Rho de Spearman es igual a - 0, 573, lo que indica que se ubica en una correlación inversa y moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), la que corrobora la relación.

**Palabras clave.** Síndrome de burnout, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The research entitled Burnout Syndrome and job satisfaction of the administrative and assistance personnel of the Chupaca Health Network 2021, had the objective of determining the relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction of the indicated population. The study corresponds to the quantitative approach, basic type, correlational level and the scientific method was used. Two questionnaires were applied: the Burnout Syndrome MBI and the Job Satisfaction questionnaire SL-SLP, which were subjected to validity and reliability tests. The conclusion indicates that there is a moderate inverse relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction of the administrative and assistance personnel of the Chupaca, 2021 Health Network, where 61% of the sample have a moderate level of Burnout Syndrome and 64.4% in the average level of job satisfaction. The Spearman's Rho statistic is equal to - 0, 573, which indicates that it is located in an inverse and moderate correlation, also the p-value is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), which corroborates the relationship.

**Keywords.** Burnout Syndrome, job satisfaction.

## **Introducción**

Las épocas actuales permiten participar en un distinto escenario laboral, donde interviene el aspecto emocional, por lo que el personal administrativo y asistencial de la Red de Salud de Chupaca interviene en cumplimiento de sus funciones a las que le toca realizar. Este hecho siempre estará propenso en el personal, por lo que amerita una investigación en la que encuentra relación entre las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

La investigación titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021” se encuentra estructurado de la siguiente manera: capítulo I, denominado planteamiento del estudio; donde se plantea el problema como inicio de la investigación, seguido de la formulación del problema y objetivo de la investigación, justificando el interés por el tema establecido. El capítulo II muestra el marco teórico, donde se puntualiza los antecedentes relacionados con las variables del tema de investigación en conjunto con la definición teórica del mismo y la definición de términos. El capítulo III presenta la hipótesis y variables, donde se hace énfasis en las hipótesis y la identificación de variables, además de realizar la respectiva operacionalización de estas. El capítulo IV expone la metodología, donde se precisa, el enfoque, tipo, nivel, diseño, población, muestra, instrumentos, técnica de procesamiento de datos. El capítulo V presenta los resultados, en este último capítulo describimos el trabajo de campo, señalamos los resultados obtenidos del tratamiento estadístico, con su interpretación, contrastación de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones, de igual manera se detallan las referencias bibliográficas utilizadas en esta investigación, así mismo los anexos correspondientes.

Las autoras.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Escenario de la Investigación**

##### **1.1.1. Territorial.**

La investigación se desarrolló en la Red de Salud de la provincia de Chupaca, región Junín; esta pertenece a la Dirección Regional de Salud de Junín (Diresa Junín). “La Red de Servicios de Salud está constituida por el conjunto de establecimientos y servicios de salud de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, cuya combinación” de recursos y complementariedad logran la oferta de servicios de acuerdo a la demanda de la población.

##### **1.1.2. Temporal.**

El trabajo de investigación se realizó entre los meses de octubre del 2021 y diciembre del mismo año.

##### **1.1.3. Conceptual.**

El Síndrome de Burnout es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes.

La satisfacción laboral es “el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias” y “valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo, por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados”.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

El entorno laboral está en constante cambio, exigiendo reacción de innovación

y adaptación, así mismo, se requiere de esfuerzo emocional y físico, y el ser humano requiere de equilibrio entre estas dos al ser un individuo biopsicosocial; mantener este equilibrio, somete a los trabajadores a un alto nivel de estrés constante para cumplir la exigencia del puesto laboral que ocupa, teniendo o no los recursos necesarios para lograrlo. “Según la Organización Mundial de la Salud (OMS)” por el contexto sanitario que a nivel mundial se vive, afecta a todos los rubros. Alrededor del 20 al 50 % de los trabajadores, padecen de estrés ya sea por la inestabilidad económica, laboral e inclusive de exponer su vida y la de sus familiares al contagio (1).

El Síndrome de Burnout es un tema muy discutido en los últimos años, debido al auge de este en varios sectores laborales; un individuo con este síndrome tiene síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y reducción del desarrollo personal, cabe señalar que ocurre a menudo entre los profesionales que prestan servicios a otros (2). La coyuntura sanitaria debido al SAR-CoV-2 produjo un drástico cambio no solo en el estilo de vida de la población a nivel mundial, también se vio afectado su vida laboral, muchas empresas tuvieron que acondicionar y prestar servicios de manera virtual, se implementó el *Home-Office* para el sector administrativo. A nivel asistencial en el sector salud se tuvieron que implementar nuevas normas de bioseguridad y la carga laboral era excesiva, provocando así que los niveles de estrés de los individuos se disparen no solo por lo antes mencionado, sino también, por miedo al contagio de este letal virus, y por ende al estar anímicamente expuestos, se connota en la “calidad de la vida laboral y por ende la calidad de atención a los usuarios” (3).

Cabe destacar que, el estrés es causado por demandas excesivas sobre la capacidad del individuo y pueden provenir de familiares, pareja o el mismo entorno laboral, reduciéndose a lo que otros esperan de nosotros, llevando los niveles de estrés al máximo; el Síndrome de Burnout apunta a una determinada situación estresante asociada al trabajo, delimitando una clara diferencia al bajo rendimiento laboral causado por otras situaciones que excluyen al campo laboral. Igualmente, la satisfacción laboral es un factor importante sobre la calidad de atención a los usuarios, un profesional se siente satisfecho cuando considera que la remuneración recibida es semejante a su

desempeño laboral (4). En el Perú la preponderancia del Síndrome de Burnout alcanza un 12,5 % en los profesionales de salud (5), además que estudios anteriores respaldan que a mayor nivel de estrés (Burnout) existe menor satisfacción laboral, lo cual connotar significativamente en la calidad de vida laboral y calidad de atención (6,7).

El personal del sector salud es un servidor público o privado que “contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor” en las diferentes facetas como administrador o asistencial, los distintos profesionales desempeñan sus actividades en diversos” contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura institucional, donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental, estas ejercen influencia sobre ella, provocando estrés y disminuyendo su satisfacción laboral.

En muchos establecimientos de la Red de Salud se puede encontrar que presentan una serie de limitaciones, acrecentando el estrés, así como las condiciones laborales, entre estas la comodidad, seguridad e higiene, que se relacionan con el salario, horarios, estabilidad laboral y políticas institucionales. Ades pertenecen al orden psicosocial que corresponden a características de la labor.

Al respecto existen muchas afirmaciones respecto al “Síndrome de Burnout. Gil-Monte señala que el Síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado” por “actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, al propio rol profesional y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (8 p100). Por lo tanto, el personal de salud siempre está propenso a estas afecciones psicológicas donde muchas veces se sienten agotados, con temores de ser infectados, o miedos en caso de atención a personas enfermas.

Este aspecto muchas veces genera la disminución de la satisfacción laboral en el personal de salud, por lo que otros investigadores manifiestan

“Al personal le satisface el sistema de trabajo y se esmera por dar una atención de calidad; pero por otro lado está insatisfecho con lo que se

refiere a equidad, retribución, aplicación objetiva a normas disciplinarias y, selección objetiva para asistir a cursos y capacitaciones” (9 p12).

Por lo tanto, desde nuestro punto de vista podemos apreciar que el personal asistencial y administrativo pueden estresarse durante la jornada laboral, en efecto pueden sentir insatisfacción de las labores que realizan. Además, se dialogó con algunos servidores corroborando lo anterior mencionado, pero también se revisó algunos documentos de gestión en donde se aprecia que efectivamente hay servidores que se estresan en la atención.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

1. ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del trabajador administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud

Chupaca, 2021

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

1. Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
2. Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
3. Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del trabajador administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
4. Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

#### **1.5. Justificación e Importancia**

##### **1.5.1. Justificación Teórica.**

El trabajo de investigación permitió profundizar teóricamente el estudio de ambas variables, donde se aclara con mayor profundidad las teorías y conceptos del Síndrome de Burnout, de la misma manera con la satisfacción laboral. Esto fortaleció el estudio y contribuyó a realizar el análisis de correlación.

##### **1.5.2. Justificación Práctica.**

El trabajo de investigación permitió encontrar resultados de ambas variables y estas fueron presentadas a la Red de Salud Chupaca, y a través de estos resultados los responsables identificarán y abordarán tempranamente los casos de “Síndrome de Burnout dentro de los trabajadores administrativos y asistenciales”.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de Investigación**

##### **2.1.1. Artículos Científicos.**

Alvarez, Chacón y Sánchez (2019) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile”, tuvieron como objetivo analizar el “Síndrome de Burnout y la relación con el estrés laboral en oficiales que laboran en prisiones de Arica”. La población estuvo constituida por los funcionarios prisiones de la región de Arica y Parinacota (N = 334). De ellos, 44 no participaron en el estudio de investigación por (baja médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso o similares). El número final de participantes, fue de 290. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. “Los resultados muestran que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO”. Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan baja satisfacción, pues están más agotados emocionalmente” y despersonalizados con su trabajo. Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados (10).

Yslado, Norabuena, Loli, et al. (2019) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”, tuvieron el “objetivo de determinar las relaciones funcionales entre el Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú”. El estudio fue cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal. De una población de 620 profesionales de la salud se encuestaron a 177 de estos. Los instrumentos de recolección de datos

que utilizaron fueron el MBI de Maslach y la SL-SPC de Palma cuyas cualidades psicométricas fueron idóneas. Los resultados indican que el índice de preponderancia de Burnout alto fue 33,3 % encontrando que existe relación significativa y negativa entre ésta y la satisfacción laboral. La dimensión dominante del Burnout fue la despersonalización con 37 % y el factor dominante de la satisfacción laboral fue beneficios económicos con 35 %. Las conclusiones muestran que existe una relación funcional significativa y negativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral; siendo el Burnout predictor de la satisfacción laboral. No se encontró diferencias al comparar el índice de prevalencia del Burnout alto, según las variables sociodemográficas y laborales (11).

Nakanadakari, De la Rosa, Failoc, et al. (2017) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas”, tuvieron como “objetivo identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas en 2015”. El estudio fue descriptivo/transversal. La población estudiada fueron los estudiantes de medicina humana pertenecientes a nueve sociedades científicas del Perú afiliadas a la SOCIMEP. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory para la recolección, se encuestó a 158 estudiantes de medicina humana pertenecientes a nueve sociedades científicas peruanas de los cuales el 45,6 % tuvo un nivel severo de despersonalización, el 25,3 % un nivel bajo de realización personal, el 24,1 % tuvo un nivel severo de agotamiento emocional, y 57,6 % tuvieron Síndrome de Burnout. El 49,4 % ocupaba algún cargo en su sociedad científica y el 60,8 % de los estudiantes se encontraba realizando algún trabajo de investigación. “La conclusión indica que se identificó una importante prevalencia de Síndrome de Burnout en los estudiantes de Medicina pertenecientes a las sociedades científicas estudiadas” (12).

Carlos (2020) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque”, tuvo el “objetivo de determinar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del

Hospital Belén Lambayeque entre agosto del 2017 y enero 2018". El tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional-transversal. La muestra estuvo conformada por 50 enfermeros, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, para la recolección de los datos se utilizaron los instrumentos, Maslach Burnout Inventory para medir el síndrome de Burnout y la Escala General de Satisfacción. La conclusión indica que el 68 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel medio de Burnout, y que el 66 % se encuentran bastante satisfechos. "Existe relación media y de forma inversa entre nivel de Síndrome de Burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería con un valor de 0,397, con un nivel de significancia 0,01" (13).

Salgado y Leria (2020) en su investigación titulada "Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos", tuvieron el objetivo de determinar la asociación entre Síndrome de Burnout, satisfacción laboral y vida profesional, y algunas variables sociolaborales de 169 profesionales de la salud, el método usado fue la estrategia asociativa comparativa-transversal. Aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach, Escala de Satisfacción Laboral, y el Cuestionario de Vida Profesional, cuyos resultados indican que un 10 % de los trabajadores percibió altos niveles de Burnout, y una Satisfacción Laboral y Vida Profesional satisfactorias; un 88,8 % medio/moderado. "La edad cronológica, motivación intrínseca, apoyo directivo, estado civil y años de servicio explicaron el 33,5 % de la variabilidad del cansancio emocional; y se plantean buenos predictores del Síndrome de Burnout" (14). Las "conclusiones señalan que, los datos reflejan una prevalencia media/moderada de burnout, que puede ser entendida a la luz de la influencia insidiosa del síndrome. La edad cronológica y el estado civil se plantean como factores protectores" (14).

Medina, Ávila, Tovar, et al. (2017) en su investigación denominada "Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios", tuvo como "objetivo identificar la afectación del desempeño laboral y como afecta en ellos". La metodología estuvo basada en la revisión bibliográfica en el primer semestre del 2016, en motores de búsqueda fueron: Dialnet, Scielo y Google Académico, entre otros; con criterios relacionados con el Síndrome de Burnout en docentes universitarios, los instrumentos para

medir en Síndrome de Burnout, de acuerdo a la revisión que realizaron los autores como: E. Lopez Soler, Garcés de Los Fayos, y García Montalvo, C. (1997). Las conclusiones indican que los resultados, en los “docentes universitarios de este síndrome no solo los afectan a ellos mismos, sino también a las instituciones donde laboran, de una manera representativa, debido a que generan costos altos que se ven reflejados en el bajo rendimiento laboral, ausentismos, bajas laborales y actitudes negativas”. (15).

### **2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.**

Rodríguez, Guevara, Viramontes, et al. (2017) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en docentes”, tuvieron el “objetivo de analizar el fenómeno del estrés laboral y su manifestación más aguda”. El “estudio se desarrolló en docentes de una escuela secundaria mexicana. Se llevó a cabo una indagación a profundidad a través del paradigma fenomenológico o interpretativo” (16). El enfoque es cualitativo, realizado mediante el método de estudio de caso único; las técnicas empleadas fueron observación no participativa, historia de vida, la entrevista y el instrumento: el cuestionario y el diario de campo. “Los resultados indican que la problemática de este síndrome se da a través de cuatro categorías principales: el estrés laboral, el docente, el alumno y el ámbito institucional” (16). La primera da a conocer la esencia de cómo se percibe el síndrome; en los “tres restantes se expone la percepción y vivencia del problema por el docente y sus actividades; el alumno y lo que le implica convivir con un maestro con este problema y, por último, la institución, en el sentido de cómo enfrenta” lo que se vive al interior de la misma como consecuencia de la existencia de un docente con estas características. “La conclusión indica que las demandas del contexto actual exigen cambios en las condiciones de trabajo. El nuevo modelo de productividad y los avances tecnológicos buscan mayor competitividad y profesionalización” (16).

Ríos (2020) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y afrontamiento en el personal de enfermería” tuvo como objetivo “relacionar los niveles del Síndrome de Burnout con los factores laborales, las estrategias de afrontamiento y las consecuencias que presenta el personal de enfermería que labora en las unidades médicas”(17), padecimiento experimentado entre

los profesionales de la salud que trabajan directamente con usuarios del servicio que tienen constante dolor. La muestra fue conformada por 37 enfermeros entre los 23 y 65 años de edad; que trabajan en dos "instituciones públicas y privadas de los municipios de Tecámac y Zumpango, ambas localizadas en el Estado de México"(17). Fue un estudio cuantitativo y correlacional, en el cual se evaluaron el Síndrome de Burnout, factores laborales, estrategias de afrontamiento y consecuencias. Los resultados muestran que los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal de enfermería son bajos; las estrategias de afrontamiento con mayor uso son: la focalización en la solución del problema, la expresión emocional abierta, la búsqueda de apoyo social y la autofocalización negativa; como causas de bajos niveles del síndrome encontramos a la comunicación, la eficacia, la satisfacción laboral, etc., y como consecuencias más común, el dolor de espalda, de cabeza, desapego, consumo de alcohol, tabaco, etc. "La conclusión indica que los niveles bajos tienen mayor relación con las consecuencias físicas, afectivas y cognitivas, también se encontró que la falta del trabajo en equipo, las expectativas, la eficacia, etc, son desencadenantes del Síndrome entre los trabajadores" (17).

Formica, Muñoz y Rojas (2015) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica". Tuvo el objetivo de "determinar los estresores en los enfermeros, y la existencia o ausencia del síndrome de Burnout". El tipo de estudio fue descriptivo, se utilizó el cuestionario de Maslach que analizar las tres dimensiones del síndrome de Burnout. Los datos obtenidos establecieron que el "personal de enfermería de la UTI pediátrica, no presenta síndrome de Burnout"; solo se encontraron tres casos aislados, donde se observa levemente alterado la dimensión de realización personal. La investigación concluye que se debe plantear distintas propuestas, "como la presentación de una petición formal para solicitar mayor recurso humano, y la realización de reuniones mensuales para esclarecer situaciones dentro del equipo de salud, particularmente con el personal médico, para favorecer un ambiente de trabajo productivo y armonioso" (18).

Agüero (2018) en su investigación denominada "Satisfacción Laboral y

Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen” Valencia, Carabobo. Período enero diciembre 2016”. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia, La investigación tuvo un diseño de campo, no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La “población y muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue el interrogatorio y el instrumento un cuestionario que consta de tres partes: variables sociodemográficas y laborales, medición de satisfacción laboral (NTP394), y la medición de Síndrome de Burnout por la escala Maslach (MBI)” (19). Los “resultados indican que la población estudiada se encuentra medianamente satisfecha en un 57,2 %. En cuanto a las dimensiones del Burnout, el 55,1 % de la población ubicó la dimensión agotamiento en el nivel bajo, el 83,7 % de la población centró la dimensión despersonalización en un nivel bajo y el 71,4 %” de la “población presenta un nivel alto en cuanto a la realización personal, con una tendencia general baja de presentar Síndrome de Burnout” (19). Las “conclusiones señalan que existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout, así como el agotamiento y la despersonalización, están inversamente correlacionados con la satisfacción laboral general” (19). En estos hallazgos se muestra que existen oportunidades en esta empresa para alcanzar altos niveles de satisfacción y prevenir la aparición del síndrome aplicando las recomendaciones del estudio (19).

Lovo (2020) es su investigación titulada “Síndrome de Burnout: Un problema moderno”, tuvo como "objetivo identificar los múltiples estresores que mantiene al organismo en un estado de hiperactivación". La investigación es de tipo descriptiva teórica, en la búsqueda de bibliografía sobre el estrés, indica que la biología tiene una significativa influencia en los campos de la medicina y psicología cuando los instintos de adaptación son superados, se presentan diversas alteraciones, una de ellas es el llamado Síndrome de Burnout, está se compone por: disminución de la realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Lo que genera, una variedad de síntomas, con múltiples consecuencias en la calidad de vida de los individuos.

"El estudio concluye en la definición del síndrome, su epidemiología, fisiopatología, factores de riesgo, las manifestaciones clínicas y diagnóstico" (20).

Vinueza, Aldaz, Mera, et al. (2020) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout entre médicos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19", tuvo el "objetivo determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros ecuatorianos durante la pandemia del COVID-19" (21). El estudio fue observacional de corte transversal. Intervinieron 224 médicos y enfermeros de establecimientos de la red integral de salud ecuatoriana, a quienes se les administró el "Inventario de Burnout de Maslach". Se analizaron los datos a través de modelos de regresión lineal usando R. "Los resultados indican que más del 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado-severo, el cual se asoció de manera estadísticamente significativa a función (médico o enfermera/o), edad y género" (21). El personal médico es afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería, tanto a nivel global como las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización. "La conclusión señala que durante la pandemia de COVID-19 más del 90% del personal médico y de enfermería presentó SB moderado a severo, siendo el personal médico el afectado con más frecuencia" (21).

Molina y Palomino (2021) Molina y Palomino (2021) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa, durante marzo – junio del 2021", tuvo como objetivo "determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral". La investigación es básica de enfoque cuantitativo correlacional, debido a que busca comprender la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. La población estuvo conformada por un total de 70 trabajadores de la Clínica Santa Teresa, y se trabajó con la muestra conformada por 40 de ellos; los instrumentos utilizados fueron: Inventario "Burnout" de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral. El tratamiento estadístico que se usó fue la correlación de Pearson, con la cual, "se determinó que existe relación no significativa entre ambas variables". La conclusión indica que existe relación entre el trabajo y el Síndrome de Burnout (22).

Marcos (2020) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019", cuyo objetivo fue "establecer la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio central de esterilización y sala de operaciones en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el año 2019" (23). Se usó método científico e inductivo deductivo, también es de nivel descriptivo correlacional no experimental. Para esta investigación se consideró como población a 50 profesionales del sector salud que trabajan en sala de operaciones y servicio de esterilización. Los resultados obtenidos indican una "relación significativa indirecta entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de estos profesionales, con una correlación de Pearson de  $-0,366 > 0,09$  y un nivel de significancia de  $0,009 < 0,05$ " (23). La conclusión indica que al presentarse mayor presencia y/o características del Síndrome de Burnout existe menor probabilidad que los trabajadores se perciban satisfechos laboralmente (23).

Alvarado y Viamonte (2020) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana", tuvo como "objetivo de determinar si existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral" (24), así mismo, determinar si existe relación entre las dimensiones de síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y la satisfacción laboral en el personal de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de los hospitales de Lima metropolitana. La investigación de tipo correlacional, el diseño de investigación no experimental transversal. "Los resultados mostraron que sí existe una relación inversa y altamente significativa entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral ( $Rho = -.641^{**}$ ,  $p = .000$ ), también en el factor de agotamiento emocional y satisfacción laboral ( $Rho = -.640^{**}$ ,  $p = .000$ )" (24). En "relación al factor despersonalización y satisfacción laboral se encontró una correlación inversa y baja pero altamente significativa ( $Rho = -.363^{**}$ ,  $p = .000$ ). Sin embargo, no se encontró relación significativa entre realización personal en el trabajo y satisfacción laboral ( $Rho = .040$ ,  $p = .700$ )" (24).

Cerrón (2019) Cerrón (2019) en su investigación "Síndrome de Burnout y

satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú”, tuvo el objetivo de "establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral docentes en la Universidad Nacional del Centro del Perú" (25). El estudio que se realizó fue descriptivo, de corte causal-transaccional; para la obtención de la muestra se desarrolló un muestreo estratificado, en el cual se obtuvo 263 docentes como muestra de una población de 830. Se utilizaron los cuestionarios de Síndrome de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral. La conclusión indica que el Síndrome de Burnout tiene correlación con el satisfacción laboral, además muestra que cuanto a niveles altos de estrés laboral los niveles satisfacción son bajos en los docentes, afirmando que el "nivel de correlación es negativo con un valor de  $= -0.1216$ ", lo que denota que mientras el valor de del síndrome incrementa, el valor de la satisfacción disminuye (25).

Bedoya y Barrientos (2018) en su investigación “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018”, tuvieron como objetivo "determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018" (26). La población estuvo conformada por trabajadores que fueron seleccionados mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta estructura Maslach Burnout Inventory y la Escala de Satisfacción SL-SPC validado mediante un muestreo piloto con el 30 % de la muestra con un alfa de Cronbach de 0,902 y 0,788 respectivamente. Los principales resultados de la presente investigación en la Diresa fueron que el 81,1 % (137) percibieron un nivel bajo del Síndrome de Burnout, el 15,4 % (26) percibieron un nivel medio del Síndrome de Burnout, y el 3,6 % percibieron un nivel alto del Síndrome de Burnout, asimismo, el 52,7 % (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3 % (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6 % (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral (26).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

Este síndrome fue mencionado por primera vez en 1961 por el escritor

británico Greene en su obra "A Burnout Case", en el cual el personaje principal por el reconocimiento en su campo laboral es hostigado y en consecuencia perece (27); años después en 1974 el psiquiatra Freudenberger desarrolló el concepto de este síndrome mediante el reconocimiento de la conducta de sus compañeros de trabajo con más de 10 años laborando manifestaban agotamiento progresivo, depresión, falta de empatía con los pacientes así como, desinterés por desarrollar sus labores (28).

En 1981, los psicólogos Maslach y Leiter elaboran el Maslach Burnout Inventory (MBI) (29), instrumento para el diagnóstico del Síndrome de Burnout que desde 1986 es el más utilizado por los profesionales para la detección de esta patología (30), cabe destacar que Maslach limitaba este síndrome a los trabajadores que interactúan con personas en el campo laboral (31) sin embargo Pines y Aronson proponen que ningún tipo de profesional está exento de padecer esta patología (32). La OMS en el año 2000 reconoce este síndrome como un factor de riesgo laboral por la capacidad de afectar la calidad de vida y salud del individuo.

Según Maslach y Gil-Monte, este síndrome es desencadenado por el inadecuado afrontamiento del estrés laboral crónico (8).

### **A. Síntomas.**

Según Cherniss la sintomatología de este síndrome se subdivide en tres, y se puede presentar uno o todos a la vez (33).

Entre los síntomas físicos se tiene: Cefalea o migraña, mialgia, dorsalgia, desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, fatiga, taquicardia, hipertensión, diaforesis, desórdenes del sueño y alteración en el ciclo menstrual.

Entre los síntomas emocionales se presentan: ansiedad, depresión, desconcentración, irritabilidad, desorientación, frustración, baja autoestima, agotamiento emocional, deseo de abandonar el trabajo e ideas suicidas.

Entre los síntomas conductuales se tiene: despersonalización, ausentismo laboral, disforia, comportamiento paranoide, agresividad, abuso de sustancias, aislamiento social, apatía y atención selectiva.

## **B. Dimensiones**

a. *Agotamiento Emocional*: Es el decrecimiento y pérdida de recursos emocionales de los empleados, estos llegan a sentir que ya no pueden entregar más de ellos mismos a nivel emocional debido al contacto continuo con individuos en su entorno laboral (34).

b. *Despersonalización*: Es el incremento de sentimientos y actitudes negativas que se refleja en su entorno laboral, ya sea con los compañeros de trabajo o clientes; demostrando frustración, cinismo, irritabilidad y culpa a estos del precario rendimiento laboral (35).

c. *Realización Personal*: La persona percibe el decaimiento de sus logros además que las demandas establecidas en su trabajo sobrepasan su capacidad en consecuencia no las desarrolla competentemente, surgiendo así sentimientos de incompetencia e inconformidad con su desempeño laboral afectando a su autoestima y la persecución su autorrealización (34)

## **C. Factores causales.**

a. *Socioeconómicos*. Comprende las acciones realizadas por el ser humano con el propósito, sostener su vida y la de su familiares, estas pueden desarrollarse dentro o fuera del domicilio (36).

b. *Organizativos*. Estos factores permiten la organización correcta entre todos de una organizaron y el correcto intercambio de información (36).

c. *Personal*. Son aquellas donde la interacción puede producirse influenciadas por variables sociales, institucionales y subjetivas (36).

d. *Origen Individual*.

– De personalidad previa. Son los cambios y signos en el comportamiento y la personalidad de las personas, presentes antes de padecer un trastorno o una alteración mental severa (36).

– De escala de valores. Esta es una lista en la cual se establece la importancia de los valores de forma individuo o grupo considerados apropiados, así como la humildad, la solidaridad, la tolerancia entre otros (36).

*e. Origen Formativo.*

– De deficiencias educativas. Son características que presenta cada individuo y que las adquirió durante su formación infantil, las cuales no pueden ser modificadas y no aprendidas por ellos mismos (36).

– De difícil acceso al mundo laboral. La formación profesional avece tienen inconvenientes debido a que la inaccesibilidad de la persona no le permite, esto genera una mala educación o deficiente (36).

*f. Origen Laboral.*

– De condiciones laborales. Condiciones dadas en el entorno laboral de aspecto ambiental y técnico, cuyas carencias o deficiencia conllevan a consecuencias negativas en la salud de los trabajadores (36).

– De relaciones interpersonales. El ser humano al ser social, se relaciona continuamente en base a sus sentimientos, emociones e intereses, estos son recíprocos entre los individuos que interactúan (36).

– De falta de incentivos. La falta de estímulos repercuten directa e indirectamente en el desempeño cotidiano de los trabajadores, afectando la calidad, desempeño y su productividad (36).

– De naturaleza de la actividad laboral. La actividad laboral muestra el periodo de trabajo de una determinada persona. Para conocer los periodos activos de empleo y los días de cotización a la Seguridad Social es preciso conocer el informe de vida laboral (36).

***D. Etapas del Síndrome de Burnout.***

*a. Entusiasmo.* El trabajador tiene expectativa positiva por su puesto laboral, el cual asume con energía y entusiasmo, conlleva a una interacción favorable con los individuos que reciben los servicios o equipo de trabajo (37).

*b. Estancamiento.* El trabajador percibe que la remuneración no es equiparable al esfuerzo que pone al desarrollar sus actividades laborales para cumplir los objetivos establecidos; la expectativa surrealista va en declive dando paso al negativismo, sintiéndose incapaz de cumplir con eficacia lo designado (37).

c. *Frustración*. Se cuestiona la autoeficacia, a pesar de la capacidad de afrontar situaciones y convertir el malestar en una nueva fase de entusiasmo, al no saber cómo afrontar la situación actual provoca cambios de humor y en la salud del trabajador generando conflictos en el entorno laboral por que sus labores carecen de sentido (37).

d. *Apatía*. El trabajador afronta defensivamente su situación laboral y evita labores estresantes, conllevando a dar un servicio automatizado, provocado por el cambio conductual y actitudinal (37).

e. *Burnout*. El trabajador colapsa emocionalmente, cognitivamente y su salud decae aún más, solo piensa en rendirse o en cambiar de trabajo por la frustración e insatisfacción laboral (37).

### **E. Teorías del Síndrome de Burnout.**

#### *a. Teoría de Cherniss.*

Conocida como modelo de autoeficacia; nos muestra que el sujeto depende de sus logros en su vida cotidiana y laboral para reafirmar su eficacia, sin embargo, estas metas trazadas suelen conllevar al fracaso psicológico; dicho de otra forma, la percepción de autoeficacia es afectada por el estrés y se puede desarrollar Síndrome de Burnout (34).

#### *b. Teoría de Pines.*

Conocida como modelo motivacional; señala que el fenómeno Síndrome de "Burnout se desarrolla cuando el sujeto busca el sentido existencial" en el trabajo y fracasa en su desempeño laboral, estos sujetos le dan un sentido a la existencia por medios de las actividades laborales. Este modelo afirma que solo aquellos con alta motivación y expectativas son más propensos a desarrollar este síndrome.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral.**

La actitud o tendencia al trabajo es relativamente estable, basada en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia profesional. Estas actitudes se basan en el entorno laboral en el que trabaja, y están directamente relacionadas con el desempeño, porque un trabajador feliz es un trabajador eficiente (38).

### **A. Dimensiones de Satisfacción Laboral.**

Palma también asume cuatro dimensiones que explican la satisfacción laboral:

*a. Satisfacción de tarea.* Es la capacidad de trabajar acorde a las funciones de la tarea con funciones relacionadas “con el hecho de que el trabajo individual da una sensación de esfuerzo, logro y equidad” (38).

*b. Condición de trabajo.* Es la evaluación del trabajo en base a la presencia o disponibilidad de factores, que regulan y rigen las actividades laborales, y a la vez es creada por el ambiente laboral que permite la felicidad personal y facilita buenas condiciones laborales. Los empleados se preocupan por el entorno laboral en términos de su felicidad personal y la facilidad para realizar el trabajo. Prefieren entornos seguros, cómodos y limpios, con fuentes mínimas de distracción (38).

*c. Reconocimiento personal.* Es una posición de evaluación del trabajo basada en el reconocimiento, los participantes del trabajo, los logros en el trabajo o debido a su impacto en los resultados indirectos (38).

*d. Beneficio económico.* Es la disponibilidad para trabajar a cambio de una remuneración o incentivos económicos por el esfuerzo en el desempeño de las tareas que le sean encomendadas (38).

### **B. Factores.**

Palma da a conocer siete factores, los cuales son:

*a. Infraestructura de área laboral.* El área de trabajo simboliza un factor primordial ya que debido a su distribución y diseño pueden intervenir en el desempeño y productividad, por este motivo cada trabajador modifica este espacio a su gusto y comodidad (39).

*b. Beneficios laborales/Remunerativos.* Estos se definen con la remuneración dada por parte del empleador o empresa por el trabajo realizado, a su vez no tienen relación con los aumentos o pagos por horas extra (39).

c. *Políticas administrativas.* “Conjunto de normas y principios establecidas por instituciones u organizaciones que rigen las decisiones para lograr resultados coherentes” (39).

d. *Relaciones interpersonales.* Estas forman parte de las relaciones interpersonales y sociales, son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. “Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación”. Es un componente que necesita del pensamiento, lenguaje y lo conforman las vivencias, la memoria, sentimientos y emociones, motivaciones y expectativas, “los objetivos y metas, el potencial de cada sujeto en conjunto y sus habilidades y actitudes, y a su vez de su capacidad de interacción psicosocial. Y puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergrupala” (39).

e. *Desarrollo personal.* El “desarrollo personal incluye actividades que impulsan el progreso de las habilidades personales y de los propios potenciales que mejoran la calidad de vida, y contribuyen a la realización de sueños y aspiraciones. El concepto no se limita a la autoayuda, sino que también incluye actividades formales e informales para el desarrollo” (39), de otros en papeles tales como maestro, guía, administrador, orientador vocacional o mentor (39).

f. *Desempeño de labores.* Se refiere al desempeño del trabajador que contribuye en la calidad del servicio prestado o tarea realizada dentro de la organización empleadora, aquí se toma en cuenta las habilidades interpersonales así como las competencias profesionales que afecta directamente en los resultados o producción de dicha organización (39).

g. *Relación Jefe-Empleado.* Un trato cordial con los jefes puede incrementar las probabilidades de éxito profesional. La mejora del bienestar laboral, el desarrollo y la optimización de las competencias laborales se pueden ver beneficiadas, por lo tanto, tomar en cuenta estas ventajas y consejos, podría contribuir en impulsar la carrera profesional (39).

### **C. Teorías de la Satisfacción Laboral.**

#### **a. Teoría de Herzberg.**

También llamada teoría de los dos factores. Esta teoría asevera que el

rendimiento de los trabajadores depende del nivel de satisfacción que se percibe en el espacio laboral, es crucial destacar que esta teoría se basa en la motivación. Dado que considera a la motivación como factor que impulsa y compromete a los individuos para rendir mejor en el trabajo. Por eso es fundamental que los objetivos de las empresas concuerden con los intereses de sus trabajadores. Naturalmente, esta teoría ayuda a comprender que los trabajadores sienten mayor satisfacción cuando su ambiente laboral es favorable. Esto significa que les da la posibilidad de ascender a puestos de mayor rango, recibir reconocimiento y lograr autorrealización. Todo esto conlleva a tener experiencias positivas en el trabajo (40).

*b. Teoría de las Necesidades de Maslow.*

También conocida como teoría de las necesidades, ésta posiblemente es la más conocida sobre motivación y tiene relación con la definición de satisfacción, ya que refiere que la personalidad de las personas es guiada y motivada por la satisfacción de sus necesidades. "Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades" (41).

- Necesidades Fisiológicas. "Se traducen en necesidades de: alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades Física" (41).
- Necesidades de seguridad. Incluye aspectos físicos, psicológicos, económicos; seguridad y protección del daño físico y emocional (41).
- Necesidades sociales. "Involucra el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos" (41).
- Necesidad de estima. "Es lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc". (41).
- Autorrealización. "Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos" (41).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Afrontamiento.**

Son esfuerzos cognitivos y conductuales para lidiar con situaciones que se han evaluado como amenazantes o estresantes (46).

### **2.3.2. Agotamiento Emocional.**

Identifica la reducción y/o pérdida de fuentes emocionales utilizadas para comprender las circunstancias de los demás, el trabajador desarrolla una sensación de agotamiento físico y psicológico, que ya no puede darse a sí mismo, se siente desamparado y desesperado (43).

### **2.3.3. Apatía.**

Está referido a desidia, apatía, indiferencia, falta de vigor o energía (42).

### **2.3.4. Beneficio económico.**

Disposición a trabajar por remuneración o incentivos económicos como reconocimiento al esfuerzo en el desempeño de las labores que le son encomendadas (38).

### **2.3.5. Burnout.**

Es una dificultad que se manifiesta en el lugar de trabajo cuando las condiciones son fundamentalmente diferentes a las expectativas y no pueden adaptarse (33).

### **2.3.6. Condición de trabajo.**

“Evaluación del trabajo basada en la presencia o disponibilidad de factores o condiciones estándar que rigen el desempeño laboral” (38).

### **2.3.7. Despersonalización.**

Muestra un cambio constante de actitudes y reacciones negativas, como la indiferencia, irritabilidad y el escepticismo hacia el “destinatario” del servicio (43).

### **2.3.8. Diaforesis.**

“Sudoración profusa” (47 p189).

### **2.3.9. Disforia.**

“Sentimientos de depresión excesiva sin causa aparente.” (47 p198).

### **2.3.10. Etapa.**

Etapa en el progreso de una acción u trabajo (42).

### **2.3.11. Factor.**

Componente o causa que operan unido con terceros (42).

### **2.3.12. Mialgia.**

Dolor en los músculos frecuentemente con sensibilidad anormal a la presión (47 p495).

### **2.3.13. Migraña.**

Cefalea intensa hemicraneal y recurrente asociada con náuseas, vómitos y alteraciones visuales (47 p488).

### **2.3.14. Realización personal.**

Se trata de sentimientos complejos de insuficiencia personal y profesional con su capacidad para trabajar progresivamente disminuida, y su sentido de satisfacción personal perdido. Esta autoestima negativa afecta en gran medida su capacidad laboral y sus relaciones con aquellos a quienes sirve (43).

### **2.3.15. Reconocimiento personal.**

Tendencia a evaluar el trabajo con base en el autorreconocimiento de los logros laborales o su impacto en los resultados indirectos (38).

### **2.3.16. Relaciones interpersonales.**

Interacción que un individuo tiene con sus colegas, subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a la relación positiva dentro de una organización, independientemente de la jerarquía, los roles y la autoridad (45).

### **2.3.17. Satisfacción de la tarea.**

Capacidad relacionada al trabajo realizado acorde a las funciones establecidas creando sensación de esfuerzo logro y equidad (38).

### **2.3.18. Satisfacción laboral.**

Se define como el grado en que los empleados aman su trabajo, y todavía hay poco consenso en cuanto a que se trata únicamente de procesos emocionales o cognitivos (44).

### **2.3.19. Síndrome.**

“Conjunto de síntomas característicos de una enfermedad o un estado determinado” (42).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
2. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
3. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.
4. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

#### **3.2. Identificación de las Variables**

##### **3.2.1. Variable 1.**

Síndrome de burnout

##### **3.2.2. Variable 2.**

Satisfacción laboral

### 3.3. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medición
Síndrome de burnout	(Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). establece "al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado" (8).	Es una concentración emocional como modo de estrés en el oficio u ocupación, que se evaluará o medirá mediante el cuestionario, Se realizará las observaciones de las dimensiones Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desgaste emocional</li> </ul>	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentimientos negativos</li> <li>Actitudes negativas</li> </ul>	5,10,11,15,22	
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autopercepción de logros</li> </ul>	4,7,9,12,17,18,19,21	
Satisfacción laboral	Palma (2005) define la satisfacción laboral como la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, de tal manera que aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas (38).	La satisfacción laboral es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, considerando que el reto del trabajo, sea interesante, que proporcione un sistema de recompensas justas, se evaluará en sus cuatro dimensiones	Satisfacción de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición al trabajo</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia y/o disponibilidad de elementos</li> </ul>	8,9,10,11,12,13,14	
			Reconocimiento Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto reconocimiento del trabajo</li> </ul>	15,16,17,18,19,20,21	
			Beneficios Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración</li> </ul>	22,23, 24,25, 26, 27	

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enfoque de la Investigación**

Corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, así como manifiesta Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, utiliza la adquisición de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para establecer pautas de comportamiento y probar teorías (48).

#### **4.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación por su finalidad es básica, así lo expresa Arias (2012) “En este tipo de investigación no se resuelve ningún problema ni ayudan a resolverlo, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación, dentro de este tipo de investigación se pueden plantear tesis con alcances correlacionales” (49 p42).

#### **4.3. Nivel de Investigación**

El nivel al que corresponde el trabajo de investigación es el correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que es correlacional porque su propósito es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular (48).

#### **4.4. Métodos de investigación**

El método general utilizado en esta investigación es el científico, para ellos se usó los siguientes pasos: observación, formulación del problema, hipótesis, contrastación y conclusión. De la misma manera se utilizó como método específico, el descriptivo deductivo, porque se describe cada una de las variables y sus respectivas dimensiones.

Según Sánchez y Reyes (2002), entendiéndolo que el método “Para ser llamado

científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (50 p78).

#### **4.5. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es correlacional transversal, por tener una muestra y dos variables a las que se busca relación o asociación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (48 p151).

#### **4.6. Población y muestra**

##### **4.6.1. Población.**

La población en estudio estuvo compuesta por 170 servidores de salud, entre personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca.

##### **4.6.2. Muestra.**

La muestra la constituyen el personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca. Hernández Fernández y Baptista dicen, “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (48 p173).

Se seleccionó a través de la siguiente fórmula

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

**Dónde:**

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9 % (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Sustituyendo en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{170 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{0,05^2 \times (170 - 1) + 0,5^2 \times 1,96^2} =$$

$$\frac{170 \times 0.25 \times 3.84}{0.0025 \times (169) + 0.25 \times 3,84} = 118$$

#### **A. Unidad de análisis.**

La unidad de análisis son cada uno de los sujetos de la investigación, en este caso la unidad de análisis son los datos que proporcionan los administrativos o asistenciales de la Red de Salud Chupaca.

#### **B. Tamaño de muestra.**

El tamaño de la muestra está conformado por 118 sujetos entre trabajadores administrativos y asistenciales de la Red de Salud Chupaca

#### **C. Selección de muestra.**

La selección se realizó de forma probabilística a través de la fórmula muestral

### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.7.1. Técnicas**

**La Encuesta.** Se utilizó dado que está pertenece a las método de investigación cuantitativas, que son los instrumentos y el procedimiento accesible para los investigadores, los cuales les permiten obtener datos y guiar el camino de la recolección de datos. Durante muchos años, la encuesta ha sido de las técnicas más empleadas para la recopilación de datos en la investigación, de la cual se obtienen datos muy útiles, versátiles, simples y

objetivos (48).

#### 4.7.2. Instrumentos.

La herramienta de recolección de datos fueron dos cuestionarios:

##### **A. Diseño.**

###### *a. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*

Fue creado por Christina Maslach (1981) y Susana Jackson, este consta de 22 ítems y abarca tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; con puntaje máximo de 54, 30 y 48 respectivamente.

Según escala valorativa de Likert:

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| – Nunca                      | 0 pt |
| – Pocas veces al año o menos | 1 pt |
| – Una vez al mes o menos     | 2 pt |
| – Pocas veces al mes         | 3 pt |
| – Una vez a la semana        | 4 pt |
| – Pocas veces a la semana    | 5 pt |
| – Todos los días             | 6 pt |

Los percentiles correspondientes al Síndrome de Burnout son:

- Agotamiento emocional: Alto 27 – 54, Medio 19 – 26 y Bajo 0 – 18.
- Despersonalización: Alto 10 – 30, Medio 6 – 9 y Bajo 0 – 5.
- Realización personal: Alto 40 – 48, Medio 34 – 39 y Bajo 0 – 33.

###### *b. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Creada por Sonia Palma en 1999 que constaba con 36 y en 2004 la misma autora redujo la escala a 27 ítems que abarca cuatro dimensiones: satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficio económico.

Según escala valorativa de Likert:

- |                    |      |
|--------------------|------|
| – Total desacuerdo | 1 pt |
|--------------------|------|

- En desacuerdo 2 pt
- Indeciso 3 pt
- De acuerdo 4 pt
- Total acuerdo 5 pt

Los percentiles correspondientes a satisfacción laboral son:

- Muy insatisfecho 0 – 47 pt
- Insatisfecho 75 – 88 pt
- Promedio 89 – 102 pt
- Satisfecho 103 – 116 pt
- Muy satisfecho 117 – 135 pt

### **B. Confiabilidad.**

La confiabilidad se realizó con los aportes de los expertos quienes revisaron y dieron su apreciación positiva en la aplicación de los instrumentos. Además, se aplicó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

#### *a. Piloto del instrumento Síndrome de Burnout.*

**Tabla 1.** Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Válido	15	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	15	100,0

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

**Tabla 2.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	22

Siendo alfa de Cronbach 0,857 se tiene una confiabilidad alta.

*b. Piloto del instrumento satisfacción laboral*

**Tabla 3.** Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 4.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,828	27

Siendo alfa de Cronbach 0,857 se tiene una confiabilidad alta

**C. Validez.**

La validez se realizó con la prueba piloto con 15 sujetos, a las que se les aplicó los instrumentos de investigación.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

#### **5.1. Descripción de trabajo de campo**

El trabajo en campo se inició con la identificación de la problemática, visitando a las distintas unidades de la red de Chupaca, de la misma manera se aplicó de forma presencial los instrumentos de investigación. Los trámites en la Red de Salud Chupaca comenzó el 12 de noviembre de 2021, al presentar la solicitud para la aprobación de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, obteniendo respuesta aprobatoria el 18 de noviembre. Antes de realizar dicha actividad se visitó los siguientes establecimientos: P.S. Ahuac, P.S. Iscos, P.S. Huamancaca, P.S. Chongos y C.S. Chupaca (ubicado en Jr. Echenique # 519 Chupaca, el cual a la fecha se reubicó en Jr. José María Flores # 150) todas pertenecientes a la Red de Salud Chupaca, para conocer la cantidad exacta de personal administrativo y asistencial, esta actividad se realizó en tres días en el turno diurno que abarca de 7 a.m. a 6 p.m.

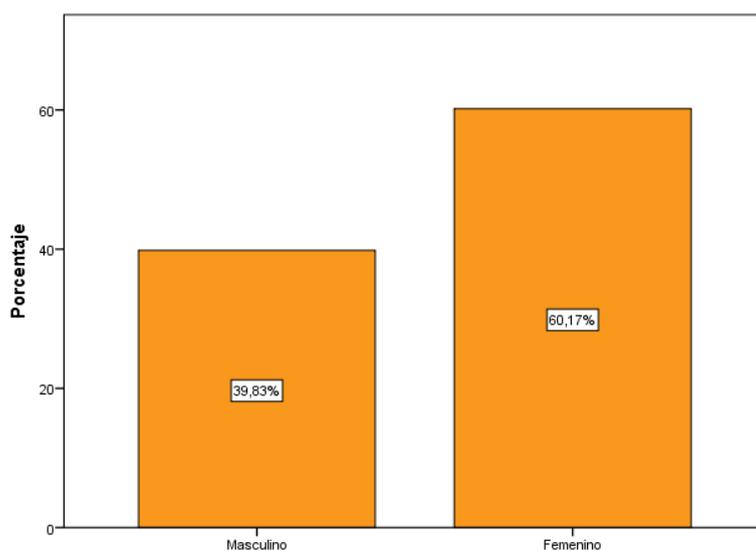
Se aplicó los dos cuestionarios el día 29 de noviembre, llegando a completar el total de la muestra con los 118 encuestados, siendo 41, personal administrativo y 77 pertenecientes al área asistencial, estas encuestas se realizaron de 6:50 a.m. a 6:40 p.m.

#### **5.2. Presentación de Resultados**

La población de esta investigación consta de 170 trabajadores del sector administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, de la cual aplicamos los instrumentos a la muestra de 118 trabajadores. Presentamos los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios de recolección de datos.

**Tabla 5.** Resultados según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	47	39,8
Femenino	71	60,2
Total	118	100,0

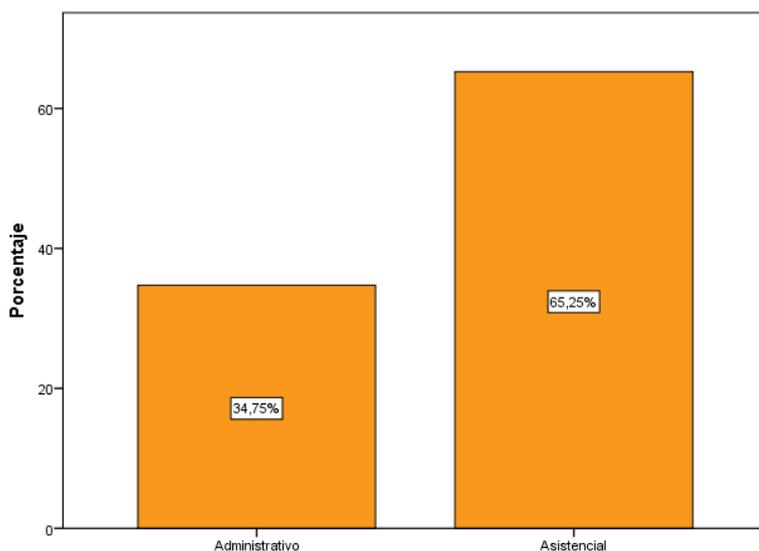


**Figura 1.** Resultados según sexo.

En la tabla 5 y figura 1 se observa que, de los 118 administrativos y asistenciales de la red Chupaca, se aprecia que 47 o el 39,8 % de la muestra, son de sexo masculino y 71 o el 60,2 % son de sexo femenino.

**Tabla 6.** Resultados según área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	41	34,7
Asistencial	77	65,3
Total	118	100,0

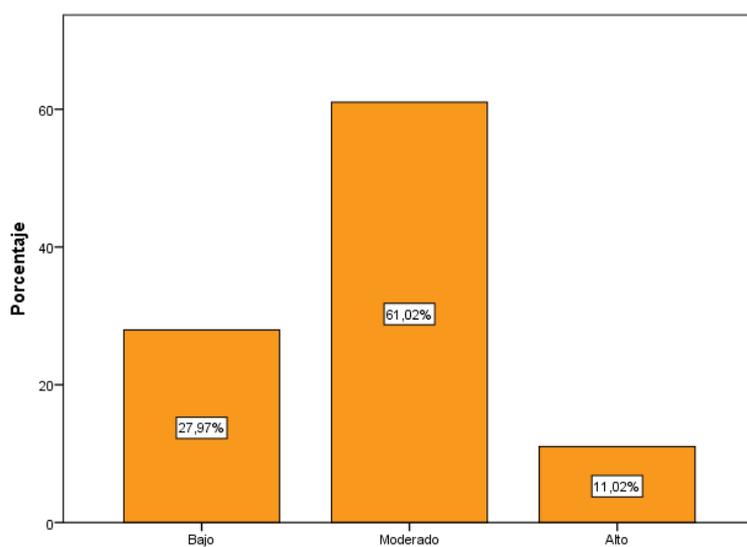


**Figura 2.** Resultados según área de trabajo

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 41 o el 34,7 % de la muestra son del área administrativa y 77 que representa el 65,3 % son del área asistencial.

**Tabla 7.** Resultado de la variable Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	28,0
Moderado	72	61,0
Alto	13	11,0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>



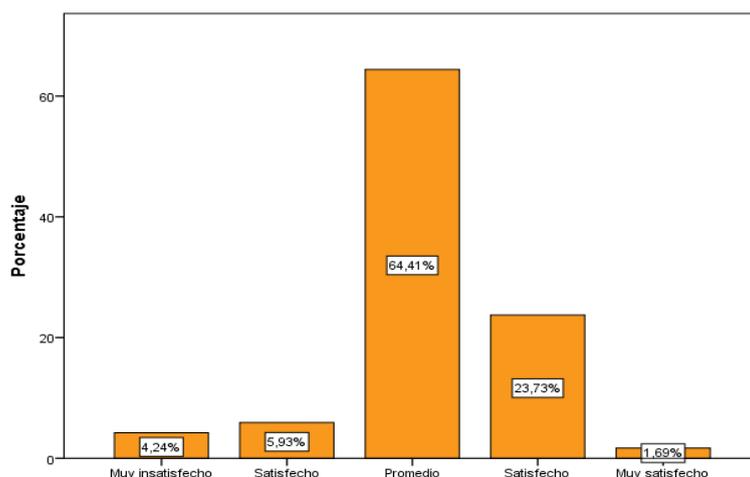
**Figura 3.** Resultados de la variable Síndrome de Burnout.

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos

y asistenciales de la red Chupaca, se aprecia que 33 o el 28 % de la muestra consideran estar en un nivel bajo de Síndrome de Burnout. Asimismo, 72 o el 61,0 % consideran estar en el nivel moderado, y 13 trabajadores que representa el 11 % de la muestra consideran estar en un nivel alto de Síndrome de Burnout. Lo que implica que más de la mitad de servidores están siempre afectados por el Síndrome de Burnout.

**Tabla 8.** Resultado de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	4,2
Satisfecho	7	5,9
Promedio	76	64,4
Satisfecho	28	23,7
Muy satisfecho	2	1,7
Total	118	100,0

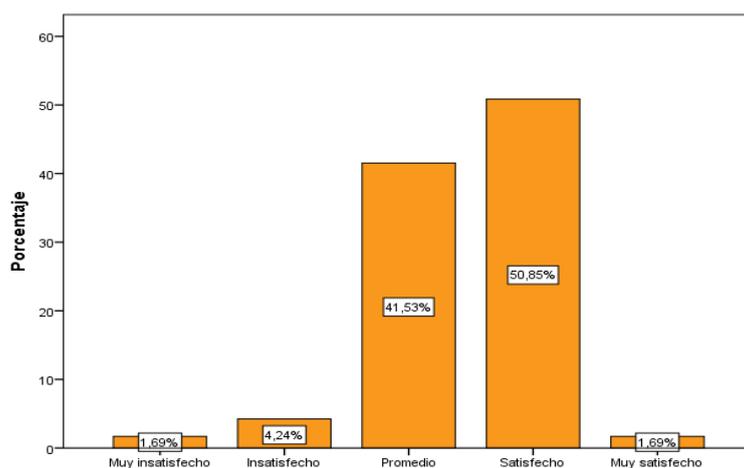


**Figura 4.** Resultado de la variable satisfacción laboral

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 76 o el 64,4 % de la muestra, consideran estar en el nivel promedio de satisfacción laboral, seguido de 28 trabajadores que representa el 23,7 % consideran estar satisfechos, pero porcentajes manifiestan estar muy satisfechos e insatisfechos. Implica que hay mayor tendencia de personas que se sienten satisfecho regularmente con la labor que realizan.

**Tabla 9.** Resultado de satisfacción de la tarea

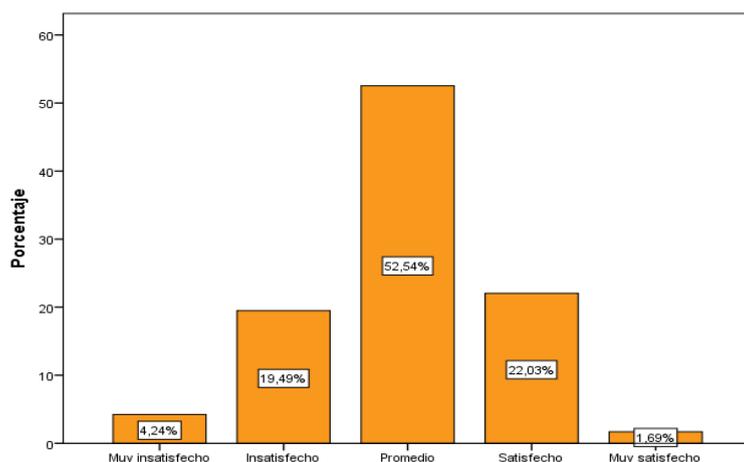
Satisfacción de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	1,7
Insatisfecho	5	4,2
Promedio	49	41,5
Satisfecho	60	50,8
Muy satisfecho	2	1,7
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5.** Resultado de satisfacción de la tarea

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 60 que representa el 50,8 % de la muestra, consideran estar en el nivel satisfecho en cumplir sus tareas, 49 que representa el 41,5 % señalan estar en nivel promedio, pero porcentajes reducidos manifiestan estar muy satisfechos (1,7 %) insatisfecho (1,7 %). Lo que implica que hay mayor tendencia de personas que se sienten satisfechos en el cumplimiento de la tarea.

**Tabla 10.** Resultado de condiciones de trabajo de la tarea

Condiciones de trabajo de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	4,2
Insatisfecho	23	19,5
Promedio	62	52,5
Satisfecho	26	22,0
Muy satisfecho	2	1,7
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>

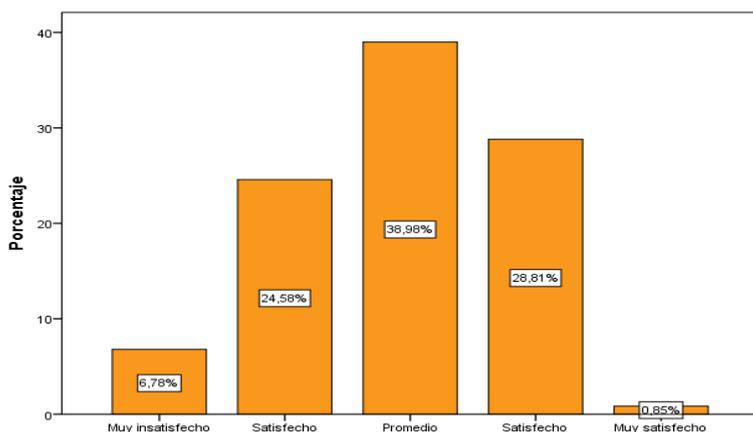


**Figura 6.** Resultado de condiciones de trabajo de la tarea

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 62 que representa el 52,5 % de la muestra, consideran estar en el nivel promedio con las condiciones de trabajo, 26 o el 22 % señalan estar en nivel satisfecho, pero hay un porcentaje considerable de 19,5 % que se sienten insatisfechos y 4,2 % muy insatisfecho con las condiciones de trabajo. Esta situación implica que en las redes de salud, se requiere resolver muchas necesidades en cuanto a materiales de trabajo.

**Tabla 11.** Resultado de reconocimiento del personal / social de trabajo de la tarea

Reconocimiento del personal	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	6,8
Satisfecho	29	24,6
Promedio	46	39,0
Satisfecho	34	28,8
Muy satisfecho	1	,8
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>

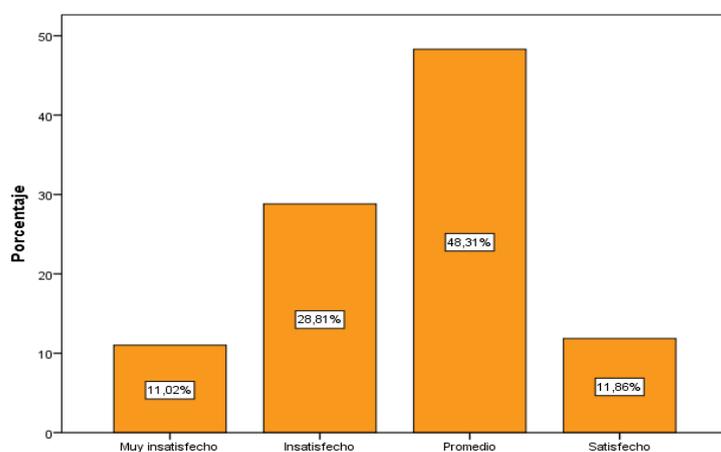


**Figura 7.** Resultado de reconocimiento del personal / social de trabajo de la tarea

En la tabla 11 y figura 7 se observa que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 46 o el 39 % de la muestra consideran estar en el nivel promedio con el reconocimiento social de trabajo, 34 que representa el 28,8 % señalan estar en nivel satisfecho, pero hay un porcentaje considerable de 24,6 % que se sienten insatisfechos, y el 6,8 % muy insatisfechos con el reconocimiento de la sociedad por la delicada labor que realizan.

**Tabla 12.** Resultado de beneficios económicos

Beneficios económicos	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	11,0
Insatisfecho	34	28,8
Promedio	57	48,3
Satisfecho	14	11,9
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>



**Figura 8.** Resultado de beneficios económicos

En la tabla 12 y figura 8 se observa que, de los 117 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, 56 o el 47,9 % de la muestra, consideran estar en el nivel promedio con los beneficios económicos por el trabajo que realizan, 34 de ellos que representa el 29,1 % señalan estar en un nivel insatisfecho, pero hay un porcentaje considerable de 11,1 % que se sienten muy insatisfechos por lo que se requiere mejor y mayor reconocimiento en los beneficios económicos por parte del Estado peruano.

### 5.3. Contrastación de resultados

#### A. Contrastación de la hipótesis general.

##### a. Hipótesis nula y alterna.

- Hipótesis nula  $H_0$

No existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

- Hipótesis alterna  $H_a$

Si existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

			Bournout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,577**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	118	118
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-0,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	118	118

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

Ubicación del coeficiente de correlación en la tabla.

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

Rho = - 0,573, indica que es una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

Siguiendo los pasos de la contratación de hipótesis se tiene:

b. Nivel de significancia 0,05

c. Criterios de decisión.

- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si p-valor es menor que 0,05.
- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si p-valor es mayor que 0,05.

d. Identificación de p-valor.

$$p = 0,000.$$

e. Decisión estadística.

Puesto que p-valor es menor que 0,05, donde ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

f. Conclusión estadística.

Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021

## **B. Contratación de la hipótesis específica 1.**

a. Formulación de la hipótesis nula y alterna.

– Hipótesis nula  $H_0$

No existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

– Hipótesis alterna Ho

Si existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

		Bournout	Satisfacción de tarea
Rho de Spearman	Bournout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	118
	Satisfacción de tarea	Coeficiente de correlación	-,0440**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	118

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

Ubicación del coeficiente de correlación en la tabla.

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

Rho = - 0,436, indica que es una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de salud Chupaca, 2021.

Siguiendo los pasos de la contrastación de hipótesis se tiene:

b. Nivel de significancia 0,05

c. Criterios de decisión

- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si p-valor es menor que 0,05.

- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si p-valor es mayor que 0,05.

d. *Identificación de p-valor.*

p = 0,000.

e. *Decisión estadística*

Puesto que p-valor es menor que 0,05 donde (0,000 < 0,05) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

f. *Conclusión estadística*

Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

**C. Contrastación de la hipótesis específica 2**

a. *Formulación de la hipótesis nula y alterna.*

– Hipótesis nula Ho

No existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

– Hipótesis alterna Ha.

Si existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

			Bournout	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,448**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	118	118
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	-0,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	118	118

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

Ubicación del coeficiente de correlación en la tabla.

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

Rho = - 0,440, indica que es una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

Siguiendo los pasos de la contrastación de hipótesis se tiene:

b. *Nivel de significancia 0,05.*

c. *Criterios de decisión.*

- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si p-valor es menor que 0,05.
- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si p-valor es mayor que 0,05.

d. *Identificación de p-valor.*

$$p = 0,000.$$

e. *Decisión estadística.*

Puesto que p-valor es menor que 0,05 donde ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

f. *Conclusión estadística.*

Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

#### **D. Contrastación de la hipótesis específica 3.**

a. *Formulación de la hipótesis nula y alterna.*

– Hipótesis nula  $H_0$

No existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el

reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

– Hipótesis alterna  $H_a$

Si existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

			Bournout	Reconocimiento personal
Rho de Spearman	Bournout	Coeficiente de correlación	1,000	-0,548**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	118	118
Reconocimiento personal	Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	-0,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	118	118

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

Ubicación del coeficiente de correlación en la tabla.

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

Rho = - 0, 544, indica que es una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

Siguiendo los pasos de la contrastación de hipótesis se tiene:

b. Nivel de significancia 0,05.

c. Criterios de decisión.

- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si p-valor es menor que 0,05.
- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si p-valor es mayor que 0,05.

d. *Identificación de p-valor.*

$p = 0,000$ .

e. *Decisión estadística.*

Puesto que p-valor es menor que 0,05 donde ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

f. *Conclusión estadística*

Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

**E. *Contrastación de la hipótesis específica 4.***

a. *Formulación de la hipótesis nula y alterna.*

– Hipótesis nula  $H_0$

No existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

– Hipótesis alterna  $H_a$

Si existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

			Bournout	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Bournout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,406**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	118	118
	Beneficios económicos	Coefficiente de correlación	-0,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	118	118

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

Ubicación del coeficiente de correlación en la tabla.

Coeficiente de correlación	Interpretación
----------------------------	----------------

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

Rho = - 0,405, indica que es una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

Siguiendo los pasos de la contrastación de hipótesis se tiene:

b. *Nivel de significancia 0,05.*

c. *Criterios de decisión.*

- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si p-valor es menor que 0,05.
- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si p-valor es mayor que 0,05.

d. *Identificación de p-valor.*

$$p = 0,000.$$

e. *Decisión estadística.*

Puesto que p-valor es menor que 0,05 donde ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

f. *Conclusión estadística*

Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

#### 5.4. **Discusión de resultados**

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Luego de aplicar las herramientas de investigación se tuvo los siguientes resultados de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales. El 28 % de la muestra consideran

estar en un nivel bajo de Síndrome de Burnout, el 61 % señalan estar en el nivel moderado, el 11 % de la muestra, indican estar en un nivel alto de Síndrome de Burnout. Esta situación implica que más de la mitad del personal, están afectados por el Síndrome de Burnout.

En cuanto a la variable satisfacción laboral, el 64,4 % de la muestra consideran estar en el nivel promedio, el 23,7 % indican estar satisfechos, pero porcentajes reducidos manifiestan estar muy satisfechos e insatisfechos. Este hecho señala que hay mayor tendencia en el personal que se sienten regularmente satisfecho con la labor que realizan.

El  $Rho = -0,573$  indica que existe una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Además, siendo el p-valor menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

De la misma manera Yslado (2019) en su investigación titulada Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, sus resultados encontraron que existe una relación significativa ( $AGFI = 0,946$ ) y negativa (coeficiente estructural =  $-0,62$ ) entre el Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. La conclusión señala que existe relación funcional significativa y negativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (11).

Estos resultados se enmarcan teóricamente bajo la afirmación de Maslach y Gil-Monte, este síndrome es desencadenado por el inadecuado afrontamiento del estrés laboral crónico. Además, como estamos en épocas de pandemia siempre el personal de salud tanto administrativos y asistenciales están propensos a ciertos contagios, por lo que, mantener un cuidado emocional, es fundamental.

En cuanto al objetivo específico 1, que fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Luego de

aplicar los instrumentos de investigación, se tiene que, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales, el 50,8 % de la muestra, consideran estar en el nivel satisfecho en cumplir sus tareas, el 41,5% mencionan estar en nivel promedio, pero son porcentajes reducidos que manifiestan estar muy satisfechos (1,7 %) insatisfecho (1,7 %). Lo que implica que hay mayor tendencia del personal que se sienten satisfechos en el cumplimiento de la tarea asignada.

El  $Rho = -0,436$ , señala que existe una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Además, el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

De la misma manera Molina et al. (2021) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021”, cuya población se conformó por un total de 70 trabajadores del mencionado nosocomio, los instrumentos utilizados en la evaluación de las variables fueron, Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC). La prueba estadística de aplicación fue la correlación de Spearman, con la cual, se determinó que existe relación no significativa entre dos variables. La conclusión señala que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el trabajo que realizan (22).

El marco conceptual señala que, con el síndrome, el trabajador colapsa emocional y cognitivamente, y su salud decae aún más, solo piensa en rendirse o en cambiar de trabajo por la frustración e insatisfacción laboral (37). Pero surge la satisfacción de la tarea como la capacidad de trabajar acorde a las funciones del trabajo con tareas relacionadas con el hecho de que el trabajo individual da una sensación de esfuerzo, logro y equidad (38).

En relación al objetivo específico 2, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión condiciones de trabajo del personal administrativo

y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Luego de aplicar las herramientas de investigación se tiene los siguientes resultados, de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, se aprecia que 62 de ellos, que representa el 52,5 % de la muestra, consideran estar en el nivel promedio con las condiciones de trabajo, 26 que representa el 22 % señalan estar en el nivel satisfecho, pero hay un porcentaje considerable de 19,5 % que se sienten insatisfechos y el 4,2 % muy insatisfecho con las condiciones de trabajo. Lo que implica que, en las redes de salud, se requiere cubrir muchas necesidades en cuanto a materiales de trabajo.

El  $Rho = -0,440$  indica que existe una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Además, el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

De la misma manera, Carlos (2020) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén de Lambayeque”, concluye que los profesionales de enfermería presentan un nivel medio 68 %, y se encuentran bastante satisfecho 66 %. “Existe relación media y de forma inversa entre nivel de Síndrome de Burnout y satisfacción general laboral en el profesional de enfermería con un valor de 0,397, con un nivel de significancia 0,01” (13).

Los resultados se enmarcan sobre las condiciones de trabajo donde se realizan la evaluación, en base a la presencia o disponibilidad de factores, que regulan y rigen las actividades laborales, y a la vez es creada por el ambiente laboral que permite y facilita la felicidad personal y buenas condiciones laborales. Los empleados se preocupan por el entorno laboral en términos de su felicidad personal y la facilidad para realizar el trabajo. Prefieren entornos seguros, cómodos y limpios, con fuentes mínimas de distracción (38).

En relación al objetivo específico 3, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión reconocimiento personal del personal

administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Luego de aplicar los instrumentos, se observa que de los 118 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, se aprecia a 46 de ellos que representa el 39 % de la muestra, estar en el nivel promedio con el reconocimiento social de trabajo, 34 de ellos que representa el 28,8 % señalan estar en nivel satisfecho, pero hay un porcentaje considerable de 24,6 % que se sienten insatisfechos y el 6,8 % muy insatisfecho con el reconocimiento de la sociedad por la delicada labor que realizan.

El  $Rho = - 0,544$  indica que existe una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión reconocimiento personal de los trabajadores administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Esta situación obedece a que el p-valor es menor que 0,05 donde ( $0,000 < 0,05$ ), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

De la misma manera Ríos (2020) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y afrontamiento en el personal de enfermería”, cuya muestra estuvo compuesta por 37 enfermeras, concluye que los niveles bajos, tienen mayor relación con las consecuencias físicas (dolores de cabeza, de espalda, de cuello, etc.) y afectivas, del mismo modo con las cognitivas y las conductuales; se encontró que la falta del trabajo en equipo, las expectativas, la eficacia, etc. son causas del Síndrome entre los profesionales (17).

Estos resultados se enmarcan teóricamente en que el reconocimiento laboral, debe ser en función a la responsabilidad que cumple el personal de salud, por lo que el servidor realiza la evaluación del trabajo basada en el reconocimiento de la labor delicada, los participantes del trabajo, los logros en el trabajo o debido a su impacto en los resultados indirectos de cada centro de salud (38).

En relación al objetivo específico 4, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación, se observa que, de los 117 trabajadores administrativos y asistenciales de la red Chupaca, el 47,9 % de la muestra

consideran estar en el nivel promedio con los beneficios económicos por el trabajo que realizan, el 29,1 % manifiestan estar en nivel insatisfecho, pero hay un porcentaje considerable del 11,1 % que se sienten muy insatisfechos, por lo que se requiere mejor y mayor reconocimiento en los beneficios económicos por parte de las autoridades.

El  $Rho = -0,405$  indica que existe una correlación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021, además, el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y la dimensión beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.

De la misma manera Formica y et al. (2015) en su investigación titulada "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica". Sus "datos obtenidos, permitieron establecer que el personal de enfermería de la UTI pediátrica, no presenta Síndrome de Burnout; solo se manifestaron tres casos aislados". La conclusión señala que se debe plantear "diferentes propuestas como, la presentación de una petición formal para solicitar mayor recurso humano y la realización de reuniones mensuales para aclarar situaciones dentro del equipo de salud, particularmente con el personal médico, para favorecer un ambiente de trabajo productivo y armonioso" (18).

Estos resultados se enmarcan dentro de la apreciación teórica donde el aspecto remunerativo es fundamental, ya que los beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud permite el reconocimiento de la delicada labor, siendo la disponibilidad para trabajar a cambio de una remuneración o incentivos económicos por el esfuerzo en el desempeño de las tareas que le sean encomendadas (38).

## Conclusiones

1. Se determinó que existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021; donde el 61 % de la muestra consideran estar en el nivel moderado de Síndrome de Burnout y el 64,4 % en el nivel promedio de satisfacción laboral. El  $Rho = - 0, 573$ , indica una correlación inversa y moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), la que corrobora la relación.
2. Se determinó que existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Donde el 50,8 % de la muestra consideran estar en el nivel satisfecho en cumplir sus tareas. El  $Rho = - 0,436$  indica una correlación inversa y moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), corroborándose la relación.
3. Se determinó que existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y las condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. Donde el 52,5 % de la muestra consideran estar en el nivel promedio con las condiciones de trabajo. El  $Rho = - 0,440$  señala una correlación inversa moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Se corrobora la relación.
4. Se determinó que existe una relación inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y el reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. El 39 % de la muestra consideran estar en el nivel promedio con el reconocimiento social de trabajo. El  $Rho = - 0, 544$  indica una correlación inversa y moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), entonces se corrobora la relación.
5. Se determinó que existe relación una inversa moderada entre el Síndrome de Burnout y los beneficios económicos del personal administrativo y

asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021. El 47,9 % de la muestra, consideran estar en el nivel promedio con los beneficios económicos por el trabajo que realizan. El  $Rho = - 0,405$  indica una correlación inversa y moderada, además el p-valor es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), entonces se corrobora la relación.

## **Recomendaciones**

1. A las autoridades de la Red de Salud Chupaca, se les recomienda realizar reuniones mensuales para fortalecer el trabajo en equipo entre el personal asistencial y administrativo, para favorecer un ambiente de trabajo productivo y armonioso.
2. Al área de recursos humanos de la Red de Salud Chupaca, se les recomienda desarrollar reuniones constantes con el propósito de disminuir la excesiva carga laboral y por ende disminuir el Síndrome de Burnout en algunos trabajadores.
3. Al área de Psicología de la Red de Salud Chupaca, se les recomienda el abordaje temprano del Síndrome de Burnout, identificado en los trabajadores para evitar que repercuta en su salud.
4. Al área de capacitación de la Red de Salud Chupaca se les recomienda desarrollar actividades orientadas a identificar oportunamente el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo.

## Referencias Bibliográficas

1. World Health Organization. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo [Internet]. apps.who.int. 2010. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44466>
2. Maslach C. Burned-out. Can J Psychiatr Nurs. 1979; 20 (6): 5-9.
3. Da Silva AA, Monteiro Sanchez G, Barbosa Mambrini NS, Ziebell de Oliveira M. Variables de predicción para burnout entre profesionales de enfermería. Rev Psic. 2019; 37(1): 319-48.
4. Carrillo-García C, Solano-Ruíz MC, Martínez-Roche ME, Gómez- García CI. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev Latino-Am Enfermagen. 2013; 21(6): 1314-20.
5. Maticorena-Quevedo J, Beas R, Anduaga-Beramendi A, Mayta- Tristán P. Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensusalud 2014. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2016; 33(2): 241-7.
6. Patlán Pérez J. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios Gerenciales. 2013; 29(129): 445-55.
7. Broncano Vargas YN. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. Rev Cient Cien Salud. 2014; 7(2): 53-63.
8. Saborío L, Hidalgo LF. Revisión bibliográfica Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. 2015 [citado 13 de noviembre de 2021] ;32(1): 119 – 224. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
9. Hernández M, Hernández A, Nava MG, Pérez MT, Hernández MG, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria [Internet]. 2012 [citado 13 de noviembre de 2021]; 9 (1): 7-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es)
10. Alvarez-Cabrera PL, Chacón-Fuertes F, Sanchez-Moreno E. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCSP. marzo de 2019;17(1):51-76
11. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizonte Médico (Lima). octubre de 2019;19(4):41-49.

12. Nakandakari MD, De la Rosa DN, Failoc-Rojas VE, Huahuachampi KB, Nieto WC, Gutiérrez AI, et al. Síndrome de burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas: Un estudio multicéntrico. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. octubre de 2015;78(4):203-210.
13. Carlos Cajo M E. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistémica*. 4 de julio de 2020;4(1):27-38.
14. Salgado-Roa JA, Leria-Dulčić FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*. 2020;22(1):06-16.
15. Medina MAS, Ávila AR, Tovar CRV, Carlos Y, Villamizar U, Lora HA, et al. Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. [Internet]. 2017 [citado 08 de noviembre de 2021] 38 (55): 28. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/17385528.html>
16. Rodríguez Ramírez JA, Guevara Araiza A, Viramontes Anaya E, Rodríguez Ramírez JA, Guevara Araiza A, Viramontes Anaya E. Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*. 2017;8(14):45-67.
17. Rios M. Síndrome de Burnout y afrontamiento en el personal de enfermería 2020. [Internet]. 2020 [citado 10 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/109651/TESIS%20BURNOUT%20Y%20AFRONTAMIENTO%20ENFERMERIA%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Formica N, Muñoz C, Rojas Y. TEMA: “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica” [Internet]. *bdigital.uncu.edu.ar*. 2015 [citado 10 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://bdigital.uncu.edu.ar/10155>
19. Agüero E. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016. [Internet]. 2018 [citado 10 de noviembre de 2021]. p.52. Disponible en : <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6688/eaguero.pdf?sequence=1>
20. Lovo J. Síndrome de burnout: un problema moderno. [Internet]. 30 de diciembre de 2020 [citado 10 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/118>
21. Vinueza-Veloz AF, Aldaz-Pachacama NR, Mera-Segovia CM, Pino-Vaca DP, Tapia-Veloz EC, Vinueza-Veloz MF. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19 [Internet]. *SciELO Preprints*; 2020 [citado 10 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>

22. Molina Narezo GM, Palomino Huilcahua L. “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante Marzo – Junio del 2021”. Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 24 de julio de 2021 [citado 11 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1137>
23. Marcos Cotera YP. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019. Universidad Peruana Los Andes [Internet]. 2020 [citado 11 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1689>
24. Alvarado Yufra VM, Viamonte Calla BY. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana. 14 de diciembre de 2020 [citado 11 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4298>
25. Cerrón Valdéz MM. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. 10 de abril de 2019 [citado 11 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5382>
26. Bedoya Fabián YB, Barrientos Taquiri RP. Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 11 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26931>
27. Greene G. A Burn-out Case [Internet]. New York: The Viking Press; 1961 [actualizado 27 de agosto de 2010; citado 11 de noviembre de 2021] Disponible en: <https://archive.org/details/burntoutcase00gree/page/n7/mode/2up>
28. Freudemberger H.J. Staff Burnout. The Journal of Social Issues [Internet]. 1974 [citado 11 de noviembre de 2021; 30(1): 159 -165. Disponible en: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
29. Maslach C., Jackson, S E. MBI: Maslach burnout inventory manual. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press;1981.
30. Maslach C, Jackson, SE, Leiter M.3th ed. MBI: Maslach burnout inventory manual. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press;1986.
31. Maslach C. Burnout: The cost of caring. Nueva York: Prentice-Hall Press; 1982.
32. Pines A, Aronson E. Career burnout: Causes and cures. New York: The Free Press; 1988.
33. Neffa JC. Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio. Buenos Aires: CEIL-CONICET;2015. p. 329-330.
34. Gómez MA, Ruiz MI. Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un Hospital De Chiclayo, 2014 [Internet]. 2015 [PDF].

[Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]; [citado 11 de noviembre de 2021]. p. 57  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL\\_GomezFranciaMari\\_a\\_RuizLlontopMiriam.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMari_a_RuizLlontopMiriam.pdf)

35. DSM IV. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Masson S.A ; 1994.
36. Molina GM, Palomino L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante Marzo – Junio del 2021. [Internet]. 2021[ citado 12 de noviembre de 2021] disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1137>
37. UGT Aragón, Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. España: Edición y Gestion de Z. S. L.: 2012
38. Palma S. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. (2005).
39. Palma S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.1999; 9 (1): 27-34.
40. Madero SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ [revista en la Internet]. 2019 [citado 19 de noviembre de 2021]; 29: e2153. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194&lng=es).
41. Fadiman J, Freger R. Capítulo 14: Abraham Maslow y la psicología transpersonal. En: Servin D, Altzeri E, López A, et al. Teorías de la Personalidad. 2da ed. México: OXFORD University Press; 2001. p.456 – 496.
42. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [ Internet], 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea].[ citado 14 de noviembre de 2021] Disponible en : <https://dle.rae.es>
43. UGT, Observatorio permanente de riesgos psicosociales. Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout). Madrid: Da Vinci, S.A.; 2006.
44. Pijol-Cols LJ, Dagos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales [Internet]. 2018 [citado 14 de noviembre de 2021]; 34 (146):3-18.
45. Biaquera J. Relaciones Interpersonales. Bogotá: McGraw Hill; 2003. p.421
46. The World Health Organization (WHO). The World Health Organization Quality of life assessment (WHOQOL). Position Paper from the World Health Organization. *Social Science & Medicine*. 1995; 41(10): 1403-1409.

47. Panda UN, Diccionario Médico Conciso y de Bolsillo. 2da ed. Panamá: Jaypee – Hihjlights Medical Publishers, Inc.; 2013. p.198, p.189, p.495, p. 488.
48. Hernández R, Fernández C, Baptista MP. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGRAW-HILL; 2014.
49. Arias FG. El proyecto de investigación Introducción a la metodología Científica. 6ta ed. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.;2012.
50. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2002.

## **Anexos**

**Anexo 1. Oficio solicitando autorización para aplicar la encuesta**

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA A PERSONAL LA RED DE SALUD DE CHUPACA PARA PLAN DE TESIS**

Señor:

Director de la Red de Salud Chupaca



Yo, **ROSAMARIA CELESTINA TIZA CASTRO**, identificada con **DNI N° 70076410** con domicilio Jr. Miguel de Cervantes N° 119 – El Tambo – Huancayo y **KARINA CANTARO ALIAGA**, identificada con **DNI N° 42936657** con domicilio Jr. Petrona Apolaya N°901 – Chupaca, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERÍA** en la Universidad Continental de Huancayo, solicito a usted autorizar la aplicación de 02 encuestas las cuales serían realizadas al personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca para realizar nuestro Plan de Tesis titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD CHUPACA 2021”** para optar el título de licenciado en enfermería; siendo imprescindible contar con su autorización para aplicar el instrumento de investigación en mención; hemos considerado conveniente recurrir a usted ante su alto compromiso y vocación en apoyar el desarrollo de temas de investigación científica que permitan mejorar los problemas de salud.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Huancayo, 12 de Noviembre del 2021

**CANTARO ALIAGA KARINA**  
DNI: 42936657

**TIZA CASTRO ROSAMARIA**  
DNI: 70076410

## Anexo 2. Autorización de aplicación de encuesta



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

**CARTA N°339-2021- GRJ-DRSJ-URSCH/ORH/DE**

Señoritas: TIZA CASTRO ROSAMARIA  
Jiron Miguel de Cervantes N° 119-el tambo – huancayo  
KARINA CÂNTARO ALIAGA  
Jiron Petrona Apolaya N° 901- Chupaca

**PRESENTE:**

**ASUNTO: SE AUTORIZA PARA APLICAR ENCUESTA AL PERSONAL DE LA RED DE SALUD CHUPACA**

**Referencia: Expediente N° 03597047**

Por medio del presente me dirijo a Usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez hacerle de conocimiento que su **Expediente N° 03597047, deviene ACEPTADO** por nuestra entidad para aplicar encuesta al personal de la Red de Salud Chupaca, con el plan de tesis titulada **“SINDROME BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD CHUPACA 2021”**

Cabe resaltar deberán cumplir estrictamente los protocolos contra la COVID-19 y correrá por su cuenta los EPPS y se le otorgará el campo administrativo de acuerdo a su solicitud de la Unidad Ejecutora 412- Salud Chupaca.

Es menester recordarle a Ud. Que el proceso administrativo se sustenta fundamentalmente en el Principio de Legalidad y el Debido Proceso, establecidas en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, por lo que su petición a sido concedido.



Chupaca, 18 de noviembre del 2021

Atentamente:

CC. ARCHIVO  
ORH/ WJTJ /MPRB/DE

DOCUMENTO	05238988
EXPEDIENTE	03597047

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD CHUPACA  
Q.F. Miguel P. Roman Baldeón  
C.P. 08618  
UNIDAD EJECUTIVA



Universidad  
Continental

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD CHUPACA 2021** **ESCALA DE OPINIONES SL-SPC**

**Sexo:** Masculino  Femenino  **Área de trabajo:** Administrativo  Asistencial

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

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

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

Fuente: Palma S. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. (2005).



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA RED DE SALUD CHUPACA 2021  
MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

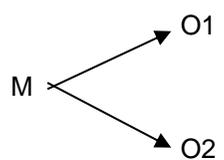
A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Algunas veces	Una vez al	Algunas	Una vez a la	Varias veces a	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros..							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo..							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							

16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes..							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Fuente: Maslach C., Jackson, S E. MBI: Maslach burnout inventory manual. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press;1981.

#### Anexo 4. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?</li> <li>❖ ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?</li> <li>❖ ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?</li> <li>❖ ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y satisfacción de la tarea del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y condiciones de trabajo del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y reconocimiento personal del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> <li>• Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y beneficios económicos del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</li> <li>❖ <b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</li> </ul>	<p><b>Método:</b> General: Científico Específico: Descriptivo <b>Tipo:</b> Investigación Básica <b>Nivel o Alcance de estudio:</b> Nivel correlacional <b>Diseño de la investigación:</b> Esquema de diseño:</p>  <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     </pre> <p>M: Muestra O1: Variable 1 O2: Variable 2.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Población: 170 personal administrativo y asistencial de la Red salud Chupaca Muestra: 118 personal de personal administrativo y asistencial de la Red salud Chupaca</p> <p><b>Técnicas e instrumentos recolección de datos:</b> La técnica será la encuesta y el instrumento el cuestionario para ambas variables.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> Estadística descriptiva y estadística inferencial.</p>

### Anexos. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medición
Síndrome de burnout	(Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). establece "al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado" (8).	Es una concentración emocional como modo de estrés en el oficio u ocupación, que se evaluará o medirá mediante el cuestionario, Se realizará las observaciones de las dimensiones Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desgaste emocional</li> </ul>	1,2,3,6,8,13, 14,16,20	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentimientos negativos</li> <li>Actitudes negativas</li> </ul>	5,10,11,15, 22	
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autopercepción de logros</li> </ul>	4,7,9,12,17, 18,19,21	
Satisfacción laboral	Palma (2005) define la satisfacción laboral como la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, de tal manera que aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas (38).	La satisfacción laboral es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, considerando que el reto del trabajo, sea interesante, que proporcione un sistema de recompensas justas, se evaluará en sus cuatro dimensiones	Significación de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición al trabajo</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia y/o disponibilidad de elementos</li> </ul>	8,9,10,11,12, 13,14	
			Reconocimiento Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto reconocimiento del trabajo</li> </ul>	15,16,17,18, 19,20,21	
			Beneficios Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración</li> </ul>	22,23,24 ,25, 26, 27	