



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESA, DURANTE
MARZO – JUNIO DEL 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:
MOLINA NAREZO GRETY MARLENY
PALOMINO HUILLCAHUA LIZBETH

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ASESOR:
DRA. MARCOS ROMERO JUANA
Código: 0000-0002-0545-2386

**CHINCHA – PERÚ
2021**

Asesor

DRA. MARCOS ROMERO JUANA

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a nuestra familia y todas aquellas personas que nos dieron su apoyo y motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindaron durante toda nuestra formación académica, al igual que a nuestros maestros por impartirnos todos sus conocimientos.

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

Metodología: La investigación se encuentra en el enfoque cuantitativo, según su finalidad es básica, también considerada como pura o teórica, tiene como finalidad obtener nuevos conocimientos, de acuerdo al alcance de la investigación podemos considerarla correlacional, debido a que busca conocer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, centrado en un diseño no experimental

Evaluados: La población se conformó por un total de 70 trabajadores de la Clínica Santa Teresa, sin embargo, la muestra estuvo conformada por 40 de ellos; 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 Pearson, con la cual, se determinó que existe relación no significativa entre ambas variables.

PALABRAS CLAVES

Síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, satisfacción laboral, condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

ABSTRACT

Objective: The present research aimed to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction.

Methodology: The research is in the quantitative approach, according to its purpose is basic, also considered as pure or theoretical, its purpose is to obtain new knowledge, according to the scope of the research we can consider it correlation, because it seeks to know the relationship between burnout syndrome and job satisfaction, focused on a non-experimental design.

Evaluated: The population was made up of a total of 70 workers from the Santa Teresa Clinic, however, the sample consisted of 40 of them; The instruments used in the evaluation of the variables were: Maslach's "Burnout" Inventory (MBI) and the Job Satisfaction Scale (SL - SPC).

The statistical test of application was Pearson's correlation, with which it was determined that there is a non-significant relationship between both variables

KEY WORDS: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, job satisfaction, physical or material conditions, work or remunerative benefits, administrative policies, social relationships, personal development, task performance, relationship with authority.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general	vii
Índice de tablas y de gráficos	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3. Preguntas de investigación específicas	16
2.4. Justificación e importancia	16
2.5. Objetivo general y específicos	17
2.6. Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	22
3.3. Marco conceptual	33
IV. METODOLOGÍA	35
4.1. Tipo y nivel de investigación	35
4.2. Diseño de la investigación	35
4.3. Población – muestra	35
4.4. Hipótesis general y específicas	36
4.5. Identificación de variables	37
4.6. Operacionalización de variables	38
4.7. Recolección de datos	40

V. RESULTADOS	44
5.1. Presentación de resultados	44
5.2. Interpretación de los resultados	58
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	61
6.1. Análisis descriptivos de los resultados	61
6.2. Comparación de resultados con el marco teórico	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	76
Anexo 3: Solicitud para la aplicación	79
Anexo 4: Carta de aceptación	80
Anexo 5: Base de datos	81
Anexo 6: Informe de turnitin al 27% de similitud	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Dimensiones del MBI	40
Tabla N°2 Categoría de puntuaciones del MBI	40
Tabla N°3 Escala valorativa del MBI	41
Tabla N°4 Dimensiones de SL	42
Tabla N°5 Categoría de puntuación SL	42
Tabla N°6 Escala valorativa de SL	43
Tabla N°7 Agrupación de los trabajadores por edad	44
Tabla N°8 Diferencia de los trabajadores por género	45
Tabla N°9 Niveles del síndrome de burnout	46
Tabla N°10 Niveles de la dimensión 1	47
Tabla N°11 Niveles de la dimensión 2	48
Tabla N°12 Niveles de la dimensión 3	49
Tabla N°13 Niveles de satisfacción laboral	50
Tabla N°14 Niveles de la dimensión 1	51
Tabla N°15 Niveles de la dimensión 2	52
Tabla N°16 Niveles de la dimensión 3	53
Tabla N°17 Niveles de la dimensión 4	54
Tabla N°18 Niveles de la dimensión 5	55
Tabla N°19 Niveles de la dimensión 6	56
Tabla N°20 Niveles de la dimensión 7	57
Tabla N°21 Evaluación de supuestos de las variables	58
Tabla N°22 Prueba de correlación según Pearson entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral	61
Tabla N°23 correlación entre agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral	62

Tabla N°24 Correlación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral	63
Tabla N°25 Correlación entre la realización personal y la variable satisfacción laboral	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Niveles de porcentaje según la agrupación de los trabajadores por edad de la Clínica Santa Teresa	44
Gráfico N°2 Niveles de porcentaje de acuerdo al género de los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	45
Gráfico N°3 Niveles de porcentaje del síndrome de burnout en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	46
Gráfico N°4 Niveles de porcentaje del agotamiento emocional en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	47
Gráfico N°5 Niveles de porcentaje de la despersonalización en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	48
Gráfico N°6 Niveles de porcentaje de la realización personal en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	49
Gráfico N°7 Niveles de porcentaje de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	50
Gráfico N°8 Niveles de porcentaje de las condiciones físicas y materiales en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	51
Gráfico N°9 Niveles de porcentaje de los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	52
Gráfico N°10 Niveles de porcentaje de la dimensión políticas administrativas en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	53
Gráfico N°11 Niveles de porcentaje de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	54
Gráfico N°12 Niveles de porcentaje del desarrollo personal en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	55

Gráfico N°13 Niveles de porcentaje del desempeño de tareas en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	56
Gráfico N°14 Niveles de porcentaje de la dimensión relación con la autoridad en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa	57

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un tema muy abordado en los últimos años, debido al incremento de este en distintos ámbitos laborales; una persona con síndrome de burnout presenta síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal, cabe mencionar que generalmente se presenta en profesionales que brindan servicios a otras personas (C. Maslach, 1976), ocasionando falta de interés, irritabilidad, baja productividad, lo cual puede desencadenar ausencia laboral.

Producto de la pandemia (COVID – 19), la población a nivel mundial experimentó cambios drásticos en su estilo de vida, lo cual produjo ansiedad, pánico y estrés, viéndose afectada su salud física, mental y emocional. Provocando aglomeración en distintos servicios de salud, especialmente clínicas privadas, a causa de ello el personal asistencial de clínicas privadas, presentó una sobrecarga laboral.

Al igual que el burnout, la satisfacción laboral desempeña un papel importante en cuanto a la óptima atención en salud. Está referida al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo. (Koontz y O'Donnell, 1995). Por otro lado, si se presentan bajas remuneraciones o no se recompensa el trabajo realizado y mucho menos no se satisfacen las necesidades se genera insatisfacción laboral. Diversos estudios, prueban que existen bajos niveles de satisfacción en diversos trabajadores, especialmente en profesionales de la salud, lo cual genera que se incrementen niveles de síndrome de burnout.

De acuerdo a lo mencionado, es importante realizar estudios a cerca de la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral con el fin de obtener nuevos hallazgos y conocimientos, que aporten mayor bienestar psicológico a diversos trabajadores, para así mejorar la eficiencia, productividad y calidad de vida en todos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A causa de la alarmante situación sanitaria provocada por el Covid – 19, se percibió un incremento exacerbado de pacientes en diferentes centros de salud, sin embargo, la población acudió con más frecuencia a los centros de salud privados ya que los centros de salud públicos únicamente brindaban atención en el área de emergencia. Es por ello que los trabajadores asistenciales han tenido que afrontar una sobre carga de trabajo exponiéndose así a experimentar cuadros de estrés, los cuales pueden desencadenar el síndrome de burnout.

Según la Organización mundial de la salud (OMS), fue declarado como un factor de riesgo laboral en el año 2000, debido a que afecta la calidad de vida y la salud mental de los profesionales de la salud. De igual manera puede existir una afección a nivel físico, llegando a perjudicar el desempeño laboral del trabajador.

De acuerdo a la información emitida por el Ministerio de Salud (MINSU) en abril del 2020, dieron a conocer que a causa de la pandemia (COVID 19) se incrementaron los niveles de estrés en la población en general, sin embargo, el personal de salud presenta una mayor probabilidad de exteriorizarlas debido a la labor que realizan. Se pueden presentar diversas reacciones ya sean emocionales, conductuales, cognitivas y físicas, estas reacciones son probables en situaciones como la pandemia (COVID 19), a las cuales se debe prestar atención para cuidar la salud mental del personal de salud e intervenir en ellas.

A través de una investigación realizada a todos los residentes de especialidades médicas y quirúrgicas de la Universidad el Bosque en Bogotá – Colombia, con una población total de 93 participantes de las cuales, el 56% fueron varones en quienes hallaron con un predominio de burnout en el (26,9%), el 44% fueron mujeres en

quienes encontraron un predominio de burnout en el (19,5%). De acuerdo a las especialidades señalaron diferencias frente a la cantidad de evaluados que presentan el síndrome de burnout indicando que en medicina interna (69,2%) y radiología (62.5%), hay una mayor proporción de casos positivos a diferencia de las otras especialidades como anestesiología, cardiología, dermatología, ginecología, neonatología, ortopedia y reumatología pediátrica (0%) en las cuales no reportaron casos positivos. De acuerdo a las tres dimensiones del MBI hallaron que, de los 93 participantes, el (32,2%) muestra agotamiento emocional, el (23,6%) muestra despersonalización y el (21,5%) muestra niveles bajos en cuanto a la realización personal, para culminar 7 de estos participantes cumplieron con los criterios para el síndrome de burnout (35%). (Montañez, R. y Sánchez, C. 2020)

Es esencial que los profesionales asistenciales gocen de una buena salud física y emocional debido a las indispensables labores que ejercen para prestar una atención óptima, por lo cual, es trascendental contar con los instrumentos de trabajo, ambiente y clima laboral favorable.

Por otro lado, la OMS en septiembre del 2020, hizo un llamado a los gobiernos y gerentes del área de salud para abordar las frecuentes amenazas a la salud y seguridad de los trabajadores sanitarios y pacientes. Adoptando cinco medidas para resguardar a los trabajadores de la salud de la violencia, optimizar su salud mental, resguardarlos de peligros físicos y biológicos, incentivar programas nacionales de seguridad y vincular las políticas de seguridad de los trabajadores de salud con la de los pacientes.

A través de una encuesta realizada por el reporte global Randstad work-monitor Q3 2018. La satisfacción laboral más alta fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los

Estados Unidos con 80% y los países con satisfacción laboral más baja ocurrieron en Japón 44% y Hong Kong 46%.

Es importante que los trabajadores se sientan satisfechos laboralmente ya que reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación. Al sentirse parte de una organización, el trabajador se motiva y satisface, por lo cual, optimizará sus esfuerzos y así la organización obtendrá resultados satisfactorios.

2.2. Pregunta de investigación general

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación

La investigación está justificada por las siguientes razones:

- Justificación teórica

La presente investigación se realizó con la finalidad de adquirir información veraz acerca del síndrome de burnout en los trabajadores de la clínica Santa Teresa y la influencia que este tiene sobre la satisfacción laboral producto de la pandemia ocasionada a

causa del Covid – 19 y de acuerdo a los resultados que se obtengan identificar cómo el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal influyen en la satisfacción laboral.

- **Justificación práctica**

Esta investigación favorecería a la clínica santa teresa de Abancay, así mismo a toda la población, especialmente a aquellas personas interesadas en investigar a cerca de la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la localidad (Abancay – Apurímac).

- **Justificación metodológica**

La presente investigación se realizó cumpliendo los estándares del método científico, de acuerdo al tipo y diseño de investigación ya determinadas, haciendo el uso de escalas psicológicas (Inventario “Burnout” de Maslach MBI y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC) válidas y verídicas, las cuales nos permiten recolectar datos de las variables.

2.4.2. Importancia

La presente investigación busca determinar la correlación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay como producto del incremento de pacientes a raíz del COVID-19; así mismo identificar la relación entre el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal con la satisfacción laboral.

2.5. Objetivo general y específicos

2.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

2.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.
- Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.
- Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

2.6. Alcances y limitaciones

2.6.1. Alcances

- **Delimitación social:** La muestra implica a los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay – Apurímac.
- **Delimitación espacial o geográfica:** La presente investigación se realizó en la Clínica Santa Teresa de Abancay – Apurímac.
- **Delimitación temporal:** La presente investigación se ejecutó durante el periodo Marzo – Junio del 2021.

2.6.2. Limitaciones

- Una de las principales limitaciones de la presente investigación fue ubicar al personal administrativo para presentar los documentos correspondientes al centro con el objetivo de obtener la autorización y poder realizar la aplicación de los instrumentos de investigación a los trabajadores.
- A causa de la pandemia (COVID – 19) los trabajadores se encontraban saturados por la demanda laboral, lo cual no permitía un fácil acceso a ellos, dificultando el recojo de la información de manera adecuada.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Guzmán (2016), realizó un estudio sobre: **“Satisfacción laboral del personal de salud en el servicio de urgencias y su relación con el síndrome de burnout en el Hospital General de la ciudad de México”**. Universidad Nacional Autónoma de México, estudio presentado para obtener el título de especialista en medicina familiar. Evaluó a 155 trabajadores entre las edades de 26 a 36 años, prevaleciendo el sexo femenino, identificó que la mayoría del personal de salud se encuentra satisfecho laboralmente, así mismo logró hallar que más del 50% de los trabajadores presentan síndrome de burnout, demostrando así una significativa relación entre dichas variables.

Portero de la Cruz (2019), investigó a cerca del: **“Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en Personal Sanitario de Urgencias”**. Universidad de Córdoba – España, investigación doctoral con mención internacional. Con una muestra de 235 profesionales sanitarios, determinó que en su gran mayoría presentaron altos niveles de despersonalización (48.94%), mostrándose satisfechos a raíz de las buenas relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo. En relación a las dimensiones del síndrome de burnout concluyó que el agotamiento emocional presenta un nivel bajo, por otro lado, la realización personal presenta un nivel moderado al igual que la satisfacción laboral.

Quituisaca (2019), ejecutó la investigación a cerca de: **“Recreación laboral y burnout en los trabajadores del Hospital del Adulto Mayor HAIAM”**. En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE para la obtención de titulación, previo a la obtención del título de magíster en recreación y tiempo libre. Realizó un estudio cuasi – experimental conformado por un universo de 220 personas de las

diferentes áreas del Hospital de Atención Integral del Adulto Mayor, aplicó el cuestionario de Maslach a 41 personas, sin embargo, su muestra estuvo conformada por 30 trabajadores que participaron voluntariamente al aplicar el cuestionario de Maslach (pre y post test) y la encuesta de satisfacción del evento (post test), obtuvo un porcentaje de 92.68% en el pre – test y un 90% en el post test en la categoría de cansancio emocional, por otro lado, en la segunda categoría de despersonalización alcanzó un 85.37% en el pre – test y un 80.00% en el post test y por último en la tercera categoría realización personal obtuvo un total del 100% a pesar de que algunos trabajadores presentaron síntomas del síndrome de burnout.

Nacionales

Neciosup (2020), realizó su investigación acerca de: **“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del personal de una Clínica de Especialidades en Trujillo en tiempos del COVID – 19”**. Universidad Cesar Vallejo, investigación realizada para obtener maestría en gestión de los servicios de la salud. Evaluó a 55 trabajadores de salud, utilizando como instrumento al Maslach Burnout Inventory (2001) y cuestionario de Satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo (2005), concluyó que existe relación significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral del personal de dicha clínica, con un predominio medio del síndrome de burnout (89,1%), el nivel de satisfacción laboral que predominó fue el satisfecho (45.5%). No halló una relación significativa entre las dimensiones, agotamiento emocional y despersonalización con la variable satisfacción laboral. Sin embargo, encontró un hallazgo de una relación significativa entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral.

León (2018), efectuó un estudio acerca de: **“Sobrecarga laboral y su relación con el síndrome de burnout en las enfermeras y enfermeros que laboran en el área de hospitalización en el**

Hospital San Juan de Lurigancho – 2017". Universidad Nacional Federico Villareal, estudio presentado para obtener el título profesional de licenciada en enfermería. Aplicó dos encuestas a 32 profesionales de enfermería con una permanencia de no menor de 3 años de servicio en el HSJL, conformado por 29 mujeres (91%) y 3 varones (9%). Demostrando la relación entre la sobre carga laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería con alto coeficiente de correlación. El nivel de síndrome de burnout en los profesionales de enfermería fue leve con un 71.9%, en relación a la dimensión del agotamiento emocional, por otra parte, el nivel de síndrome de burnout fue leve en un 65.6% refiriéndose a la despersonalización, en cuanto a la dimensión de realización personal se identificó un nivel leve de 50%. Por último, el nivel de sobre carga laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización del HSJL fue moderado con un 50%.

Sarmiento (2019), investigó a cerca del: **"Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017"**. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigación presentada para optar el grado académico de magíster en gerencia de los servicios de salud. Su muestra estuvo conformada por 110 trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos auxiliares. A través del cual indicó que existe una asociación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en cuanto a las dimensiones encontró que el agotamiento emocional se presenta en un mayor número de insatisfechos, así como también halló una asociación de la dimensión trabajo en general con el SBO.

Alvarado y Viamonte (2020), efectuaron un estudio del: **"Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana"**. Universidad Peruana Unión, investigación realizada para optar por el título en psicología. Evaluaron a 94

profesionales de la salud los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. Encontraron la existencia de una correlación inversa significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral. A igual que entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, del mismo modo la despersonalización y la satisfacción laboral, sin embargo, la realización personal no se asocia significativamente con la variable satisfacción laboral. Llegando a la conclusión de que ambas variables están estrechamente relacionadas y que las condiciones socio demográficas influyen en cierta medida.

Locales

León (2014), elaboró la investigación titulada: **“Nivel del síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud Clas Tamburco-Abancay en el año 2013”**. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, investigación para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas. Con una cantidad de 62 encuestados del centro de salud ya mencionado, tuvo como objetivo describir e identificar los niveles del síndrome de burnout, donde precisó la existencia de un 66% de trabajadores con SBO nivel medio, un 16 % con SBO nivel bajo y por último un 18% con SBO nivel alto. Por otro lado, determinó que las dimensiones del SBO se presentan en un nivel medio.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Síndrome de burnout

Definiciones del síndrome de Burnout

Uno de los primeros autores en definir el “burnout”, fue el psicólogo germano-estadounidense H. Freudenberger (1974), lo describió como la “sensación de fracaso y una existencia agotada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Pocos años después Susan Maslach, elaboró una línea de investigación enfocada en los procesos emocionales, en un primer momento definió el “burnout” como, “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”, Maslach (1976). Poco después realizó sus primeros estudios empíricos junto a Ayala Pines cuyo objetivo fue analizar los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones hacia los clientes relacionándolos así con ciertas características de su trabajo (Maslach y Pines 1977 – 1980), dichos estudios demostraron la existencia del cansancio emocional y la despersonalización en el síndrome de burnout. Es por ello que las primeras definiciones únicamente incluían estas dos dimensiones; lo cual originó un programa de investigación acerca del burnout en diferentes profesionales, así mismo el desarrollo de las primeras definiciones operativas, esta investigación fue desarrollada junto a Christina Jackson a partir de 1978, como resultado de dichas investigaciones se determinó una tercera dimensión la cual se denominó como falta de realización personal y se elaboró el primer formato del MBI.

Según Gil-Monte y Peiró (1997), el síndrome de Burnout “es una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psico-fisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”. Es así que la persona con síndrome de burnout irá denotando sentimientos de desagrado hacia el trabajo, de la misma manera brindará una ineficaz atención a los usuarios, deteriorando sus relaciones interpersonales y su desempeño laboral.

Signos y síntomas del síndrome de burnout

González, B. Lacasta, R. y Ordoñez, G. (2008), señalan que los signos y síntomas habituales del burnout son manifestaciones que afectan a tres esferas vitales y son de tres tipos:

- Físicos
- Psicológicos
- Sociales

Los más destacados son la fatiga crónica, somatizaciones de diferente índole, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, cinismo, sentimientos de indefensión, aburrimiento y frustración, creencia de falta de logro profesional, desarrollo de sentimientos negativos de uno mismo, y desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y las personas.

Dimensiones del síndrome de burnout

C. Maslach y S. E. Jackson (1986), señalan que las dimensiones del burnout son:

- **Agotamiento emocional**

Describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo debido a la sobre exigencia y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado”.

- **Despersonalización**

Describe una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Hace referencia a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto – protector – un amortiguador emocional de “preocupación”. Si la gente está trabajando muy intensamente y está haciendo demasiadas cosas, la gente comenzará a apartarse, a reducir lo que están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el tiempo los trabajadores

no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo. A medida que se desarrolla la despersonalización, la gente cambia desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer solo el mínimo. Su desempeño en el trabajo puede reducirse a “¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?”. Los trabajadores con despersonalización reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo, siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto, la calidad de ese desempeño disminuye.

- **Realización personal**

Describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. Por otro lado, la falta de realización personal se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logro y productividad en el trabajo. Este sentimiento disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como una falta de apoyo social y oportunidades para desarrollarse profesionalmente, la gente que experimenta esta dimensión de burnout se pregunta “¿Qué estoy haciendo?, ¿Por qué estoy aquí?, Quizá este es el trabajo equivocado para mí”. Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás.

Factores causales del síndrome de burnout

Una de las personas que más estudió el síndrome de burnout fue Christina Maslach, clasificando los factores causales en cuatro grandes grupos:

- **Socioeconómicos:** Inestabilidad laboral, baja remuneración, falta de recursos, horarios anti fisiológicos, pocas expectativas.
- **Organizativos:** Falta de comunicación entre profesional e institución, sobre carga de trabajo, falta de reconocimiento, condiciones laborales.
- **Personales:** Jóvenes, mujeres, inseguridad, dudas sobre la propia capacidad, falta de formación, sin vida social fuera del trabajo.
- **Relacionados con el paciente:** En el ámbito sanitario, pacientes o familiares desagradables, expectativas de los enfermos, tomas de decisiones en pacientes terminales.

Así mismo, González, B. Lacasta, R. y Ordoñez, G. (2008), proponen tres principales causas:

- **Causas personales**

Personalidad previa: Las personas perfeccionistas, competentes y vocacionales, con grandes expectativas, son más propensas a padecer de este síndrome. Suelen ser personas implicadas y motivadas, con una baja tolerancia a la frustración y grandes niveles de autoexigencia.

Escala de valores: Existe un conflicto de valores entre el trabajador y la empresa o, dicho de otro modo, entre los profesionales y la organización (con objetivos distintos), entre el trabajador y la sociedad (incoherencia entre lo que esta demanda y lo que está dispuesta a pagar) y entre los propios trabajadores (entre lo que quieren y lo que hacen, lo que provoca tensión emocional).

- **Causas formativas**

Deficiencias educativas: Actualmente en las universidades la preparación es muy deficiente para el ejercicio de cualquier profesión y para una buena formación humanista. Es, sobre todo, proverbial la acumulación teórica de datos no excesivamente

valiosos y la falta de ejercicios prácticos. Por otra parte, la organización rígida y las estructuras obsoletas de algunas universidades. Así mismo una insuficiente preparación en habilidades de comunicación interpersonales y en técnicas de autocontrol emocional contribuye de manera decisiva a la aparición del problema.

Acceso difícil al mundo laboral: Las carreras universitarias son cada vez más largas y con mayor contenido teórico. Y después de su culminación, en algunos casos puede demorarse ocho o nueve años, el recién licenciado se encuentra muchas veces en paro o trabajando en algo que nada tiene que ver con sus estudios universitarios.

- **Causas laborales**

Condiciones laborales: Se pasa demasiado tiempo en el trabajo mucho más que con las propias familias, la burocratización y la rutina, unas deficientes condiciones físicas (malos olores, ruidos), falta de estabilidad laboral, horarios anti fisiológicos, turnos rotatorios, no conocer la propia función dentro de la organización laboral, la pretensión de una excelencia laboral, la mala relación con los compañeros o soportar las impertinencias de un jefe incompetente o “tóxico”.

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales conflictivas suponen una causa muy importante de burnout. Sentirse integrado en un verdadero equipo disminuye la aparición del síndrome. El hecho de mantener una cierta amistad es importante para formar un equipo de trabajo eficiente. Cada miembro del equipo ocupa una cierta posición en relación con los otros, es decir, su propio lugar. Además de la categoría profesional, pueden influir en la posición de un miembro dentro del grupo la edad, la personalidad y el tiempo que lleva en el equipo. Por el contrario, el jefe debe ser generoso en los elogios y parco en la crítica. Una de sus funciones principales debería ser la de procurar un ambiente agradable de trabajo y evitar las fricciones interpersonales. Pero tiene otras:

- Infundir aliento y prestar ayuda.
- Dar ejemplo.
- Tener autoridad moral.
- Ser un buen gestor.
- Sacar de los compañeros lo mejor de cada uno.
- Tener la suficiente habilidad para las relaciones sociales.

Falta de estímulos: Una de las principales causas del burnout se debe a que no existen incentivos económicos adecuados y de ascenso profesional. No se implementan mecanismos con capacidad para entusiasmar al personal profesional, durante muchos años tienen el mismo cargo, cumplen la misma labor y el sueldo apenas se eleva con el IPC (Índice de Precio de Consumo). Tampoco suele haber un reconocimiento a la labor bien hecha. Puede decirse que en cualquier caso no hay “premios ni castigos”, siendo este un sistema perverso que no atiende a las necesidades del ser humano. Es decir, un profesional desmotivado y desmoralizado usa de manera más ineficiente e irracional de los recursos que dispone, disminuye su competencia, se vuelve susceptible, tiene una escasa tolerancia a la frustración, crea un mal ambiente en el equipo contagiando apatía y desilusión.

Anomalías en la relación médico – paciente: En la actualidad cada vez son más frecuentes las agresiones físicas y verbales al personal sanitario, hasta el punto que se ha solicitado para este personal la categoría de “autoridad” y la calificación de “delito” a causa de estas. Según estudios realizados en este sentido indican que las agresiones físicas predominan en los grandes centros dirigidos fundamentalmente a la relación médica asistencial (médicos, enfermeros y celadores) y las agresiones verbales (insultos) siguen una distribución más aleatoria, tanto por lo que respecta al tamaño de los centros como respecto a los profesionales, ya que también implican al personal administrativo y técnico.

Naturaleza de la actividad laboral: Hay trabajos que tienen un plus de sufrimiento laboral por su propia naturaleza, la profesión sanitaria en general y algunas especialidades en particular, como la oncología

y la medicina paliativa, por la irreversibilidad de muchos casos y la cercanía de la muerte. Aunque cada vez son más frecuentes las satisfacciones de una curación o de una supervivencia prolongada, siguen siendo muchas las decepciones y frecuentes los sentimientos de impotencia y de baja autoestima.

Etapas del síndrome de burnout

Según González, B. Lacasta, R. y Ordoñez, G. (2008), se reconocen las siguientes etapas en el proceso de instauración del síndrome de burnout:

- Exceso de demanda laboral
- Sobreesfuerzo con una respuesta emocional de ansiedad y fatiga.
- Manifestaciones de desmoralización y pérdida de ilusiones.
- Pérdida de la vocación: las limitaciones de la infraestructura y la manera en que la autoridad considera los valores profesionales provocan decepción, lo que termina por afectar la relación médica – paciente.

3.2.2. Satisfacción laboral

Definiciones de satisfacción laboral

Sonia Palma (1999), define la satisfacción laboral como una “actitud de los trabajadores hacia su labor y en función de aspectos vinculados como una vía de desarrollo personal, beneficios laborales y económicos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la institución y relaciones con la persona que desempeña la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que faciliten su labor y desempeño”. (pg. 45)

Desde el punto de vista de Bravo et al. (1996) la satisfacción laboral son un “conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo o sobre facetas específicas del mismo”.

Así mismo Muñoz (1990), señala que la “insatisfacción – satisfacción” en el trabajo es el sentimiento que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo determinado en un ambiente dado, dentro del ámbito de una empresa y por el que recibe una serie de compensaciones”. (pg. 76)

De acuerdo con Locke (1976), la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral.

Dimensiones y/o factores de la satisfacción laboral

S. Palma (2001), menciona los siguientes factores:

- **Condiciones físicas y/ o materiales**
Hace referencia a los elementos materiales y de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos**
Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Políticas administrativas**
El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Relaciones sociales**
El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas.
- **Desarrollo personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- **Desempeño de tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus labores cotidianas en la entidad en que labora.

- **Relación con la autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Teorías de la satisfacción laboral

- **Teoría bifactorial de Frederick Herzberg**

La teoría de Herzberg también es conocida como la teoría de los dos factores, señala que el rendimiento de las personas en su centro laboral depende del nivel de satisfacción los cuales experimentan en dicho ambiente.

Factores de higiene

Estos factores están asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los trabajadores aseguraban sentir o experimentar en su centro de trabajo y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Por lo cual, denominó los siguientes factores de higiene, porque actuaban de manera semejante a los principios de la higiene médica eliminando o previniendo los peligros de la salud:

- Supervisión.
- Relaciones interpersonales.
- Condiciones físicas del trabajo.
- Remuneraciones
- Prestaciones.
- Seguridad en el trabajo.
- Políticas y prácticas administrativas de la empresa.

Si los factores mencionados no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que los trabajadores logren satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los trabajadores una fuerte motivación, sino que solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción.

Factores motivadores

Estos factores están asociados con las experiencias satisfactorias que los trabajadores experimentan y que tienden a contribuir a los contenidos de su puesto de trabajo. Los siguientes factores denominados son:

- Sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo.
- Reconocimiento al desempeño.
- Lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza.
- La mayor posibilidad de que se es objeto por parte de la gerencia.
- Las oportunidades de avance profesional y el crecimiento personal que se obtienen en el trabajo.

Herzberg, mencionó que si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en los trabajadores un elevado nivel de motivación estimulándolo así a un mejor desempeño.

Tipos de satisfacción laboral

Un trabajador puede sentirse satisfecho o insatisfecho con la labor que realiza, sin embargo, está claro que esta sensación no siempre será igual. Landy y Conte (2005), señalan cuatro tipos de satisfacción laboral:

- **Satisfacción laboral progresiva:** Hace referencia a las aspiraciones que tienen los trabajadores y que tan satisfechos se encuentren en su centro laboral y que tanto esto ira aumentando.

- **Satisfacción laboral estable:** Refiere que tanto estas aspiraciones se mantienen y que tan conforme se van sintiendo en su centro laboral el trabajo, si estas cumplen o no con las expectativas planteadas por el trabajador.
- **Satisfacción laboral conformista:** El trabajador no tiene expectativas u objetivos a nivel profesional ni personal, denotando poco esfuerzo o compromiso en el centro laboral.
- **Seudo satisfacción:** El trabajador es estimulado, donde se le hace creer que existen ciertos sentimientos involucrados a sus necesidades.

3.3. Marco conceptual

- **Síndrome:** Conjunto de síntomas que se dan juntos previamente estudiados, identificado como un cuadro clínico, vinculado con uno o varios problemas de salud.
- **Burnout:** Estado de agotamiento físico, emocional y mental vinculado al ámbito laboral, el estrés a causa del trabajo y el estilo de vida del empleado.
- **Dimensión:** Es la forma que se toma para medir el grado de intensidad de algún fenómeno en específico.
- **Agotamiento emocional:** Cansancio mental que suele estar acompañado de una gran fatiga física.
- **Despersonalización:** Es un indicador de una enfermedad, cuando los sentimientos se vuelven excesivos y absorbentes e interfieren con la vida cotidiana.
- **Realización personal:** Implica el anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que uno tiene.
- **Correlación:** Trata de establecer la relación o dependencia que existe entre las dos variables.
- **Satisfacción Laboral:** Actitud de la persona en relación con el trabajo que depende de diversos factores psicosociales.

- **Condiciones físicas:** Características medio ambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo.
- **Beneficios laborales:** Se refiere a varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares.
- **Políticas administrativas:** Tiene por objeto orientar la acción, por la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas concretas.
- **Relaciones interpersonales:** Son aquellas relaciones que se establecen entre dos o más personas y son parte esencial de la vida en sociedad.
- **Desarrollo personal:** Es un proceso de superación y crecimiento que ayuda a identificar verdaderos intereses y objetivos vitales para adquirir y potenciar los recursos necesarios para alcanzarlos y así dar sentido a la vida.
- **Desempeño de tareas:** Se refiere a lo que realiza el trabajador y los aspectos como las aptitudes, el comportamiento de la disciplina y las cualidades personales.
- **Relación con la autoridad:** Relaciones interpersonales sanas en el trabajo que permitan alcanzar los objetivos planteados en la organización para mejorar el clima laboral.

IV. METODOLOGÍA

La presente investigación científica se encuentra en el enfoque cuantitativo. De acuerdo a Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014), el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos que es secuencial y probatorio en el cual se realiza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para extraer una serie de conclusiones.

4.1. Tipo y nivel de investigación

La presente tesis según su finalidad es una investigación básica; también es considerada como pura o teórica que tiene como objetivo originar nuevos conocimientos, sin la necesidad de establecer un fin inmediato o específico. Es así que la presente investigación tiene como finalidad extender conocimientos científicos sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Según el alcance de la investigación se considera correlacional. Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014), consideran que este tipo de estudio tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra.

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación se centrará en un diseño no experimental, correlacional – causal, ya que describen la relación entre dos o más variables en un momento específico, pueden ser en términos correlacionales o en función de la relación causa – efecto. Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014).

4.3. Población – muestra

4.3.1. Población

La población abarca la totalidad de elementos del espacio territorial del problema de investigación, no se puede realizar un estudio

completo ya que es costoso y así mismo son limitados (finitos), según afirma Carrasco Díaz (2006). Por tal motivo la población está conformada por 70 trabajadores de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay, durante los meses Marzo – Junio del 2021.

4.3.2. Muestra

Carrasco Díaz (2006), menciona que la muestra es una parte de la población, cuyas características principales son objetivas y auténticas de la población; son de tamaño moderado por lo cual los resultados obtenidos se generalizan a toda la población. Por lo tanto, la muestra está conformada por 40 trabajadores de todas las áreas de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay. Durante los meses Marzo – Junio del 2021.

Criterios de exclusión

- Personales administrativos.
- Personal fuera de planilla.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

- Existe relación entre el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

4.4.2. Hipótesis específicas

- Se presenta relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.
- Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.
- Se da relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

4.5. Identificación de variables

Variable independiente

Síndrome de Burnout

El burnout se considera como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y una deficiente realización personal, que puede estar presente entre personas quienes brindan servicio a otras personas. Esta es una consecuencia a la tensión emocional crónica de interactuar con los sentimientos de otros, especialmente en situaciones problemáticas como cambios de humor. Esto se puede considerar como un patrón de estrés laboral. El burnout es proveniente del estrés que resulta de la interrelación entre el trabajador y el cliente. Maslach (2003).

Variable dependiente

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es producto de diferentes actitudes que denota la persona tanto en su trabajo como en su vida cotidiana. Se aspira a que el trabajador satisfecho muestre actitudes positivas a realizar sus actividades, a diferencia de aquellos que se encuentren insatisfechos quienes mostrarán actitudes negativas. Factores como la productividad, motivación y el clima laboral serán modificadas por la satisfacción laboral de manera significativa. (Bobbio y Ramos)

4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas. (Maslach & Jackson, 1986)	Sentimientos de exigencia o pérdida de recursos causados por las demandas interpersonales. Actitudes poco sensibles y cínicas hacia los destinatarios de los servicios. Tendencia de los individuos a evaluarse negativamente.	D1: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Debilidad producto del trabajo. - Cansancio al final de la jornada laboral. - Fatiga al inicio del día. - Esfuerzo al interactuar con otros, produciendo estrés. - Frustración laboral. 	1 – 2 – 3 – 6 – 8 – 13 – 14 – 16 – 20	Ordinal
			D2: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento, frialdad. - Trato inadecuado hacia los demás. - Sentimientos de culpa. 	5 – 10 – 11 – 15 – 22	
			D3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción y trato adecuado. - Influye positivamente en la vida de otros. - Afronta problemas con serenidad. - Sentimientos de eficacia. 	4 – 7 – 9 – 12 – 17 – 18 – 19 – 21	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define como, la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	<p>Materiales que permiten al trabajador cumplir con sus labores.</p> <p>Nivel de satisfacción, respecto al incentivo económico.</p> <p>Nivel de relación respecto a las normas planteadas por la empresa para regular la conducta de los trabajadores.</p> <p>Nivel de satisfacción, respecto a las relaciones interpersonales.</p> <p>Percepción del trabajador, respecto a las oportunidades que se le brinda para progresar profesionalmente.</p> <p>Valoraciones asociadas a las tareas cotidianas.</p> <p>Apreciaciones respecto a la relación con el jefe directo.</p>	D1: Condiciones físicas	- Ambiente cómodo - Materiales facilitados	1 – 13 – 21 – 28 – 32	Ordinal
			D2: Beneficios laborales	- Remuneración adecuada	2 – 7 – 14 – 22	
			D3: Políticas administrativas	- Favorables normas institucionales	8 – 15 – 17 – 23 – 33	
			D4: Relaciones interpersonales	- Sensación de agrado frente a la relación con los demás.	3 – 9 – 16 – 24	
			D5: Desarrollo personal	- Oportunidades de autorrealización	4 – 10 – 18 – 25 – 29 – 34	
			D6: Desempeño de tareas	- Aprobación con las labores a cumplir	5 – 11 – 19 – 26 – 30 – 35	
			D7: Relación con la autoridad	- Valoración del trabajador respecto al trato del superior/jefe.	6 – 12 – 20 – 27 – 31 – 36	

4.7. Recolección de datos

Técnica

Según Carrasco (2006), hace ya varios años la encuesta es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos en investigaciones sociales, ya que los datos que se obtiene con ella son muy útiles, versátiles, sencillas y objetivas.

Instrumento

La presente investigación, utilizará como instrumento los siguientes cuestionarios:

- **Inventario “Burnout” de Maslach” (MBI)**

Fue elaborado por Cristina Maslach y Susan E. Jackson, procedente de Madrid – España, con el cual evaluaremos el Síndrome de Burnout; consta de 22 ítems, esta apartada en tres dimensiones y conformada por los siguientes ítems:

Tabla N°1 *Dimensiones del MBI*

Dimensiones	Ítems	Puntaje máx.
- Agotamiento emocional: Describe una sensación de cansancio emocional a causa del trabajo.	1 – 2 – 3 – 6 – 8 – 13 – 14 – 16 – 20	54
- Despersonalización: Se refiere a aquellas actitudes de frialdad, insensibilidad hacia los clientes.	5 – 10 – 11 – 15 – 22	30
- Realización personal: Describen sentimientos de éxito y competencia en el trabajo.	4 – 7 – 9 – 12 – 17 – 18 – 19 – 21	48

Fuente: *Elaboración propia*

Percentiles distribuidos en categorías:

Tabla N°2 *Categoría de puntuaciones del MBI*

Síndrome de burnout	Dimensiones			Puntaje total
	I	II	III	
Alto	27 – 54	10 – 30	40 – 48	≥ 76
Medio	19 – 26	6 – 9	34 – 39	75 – 26
Bajo	0 – 18	0 – 5	0 – 33	≤ 25

Fuente: *Elaboración propia*

Escala valorativa tipo Likert:

Tabla N°3 *Escala valorativa del MBI*

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

Fuente: Elaboración propia

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Inicialmente el instrumento fue estudiado a través de la validez de contenido, por criterio de 9 jueces, a los que se les adjudicó el MBI con las definiciones operacionales de cada área para que independientemente evaluaran si los ítems correspondían o no al universo de contenido del cual se asumió que provenían, para cuantificar los hallazgos aplicaron el coeficiente de V de Aiken, de acuerdo a los resultados obtenidos indicaron que todos los ítems alcanzan niveles apropiados de significación estadística, por lo tanto es posible trabajar con el instrumento.

Confiabilidad

Así mismo se estudió la validez de constructo a través del método intra prueba.

- Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Fue elaborado por Sonia Palma Carrillo, en un inicio se elaboró una escala preliminar que contaba con 165 con una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana, la cual fue sometida a una evaluación por seis profesionales que analizaron los ítems, con el fin de apreciar el grado validez, en base a dicha validación se seleccionaron 62 ítems, distribuidos en siete factores, posterior a la validación se elaboró la escala con 36 ítems.

Tabla N°4 Dimensiones de SL

Dimensiones	Ítems	Puntaje máx.
- Condiciones físicas y/o materiales: Se refiere a los materiales e infraestructura donde se ejecuta la labor cotidiana de trabajo, así mismo se constituye como facilitador.	1 – 13 – 21 – 28 – 32	25
- Beneficios laborales: Describe el nivel de satisfacción relacionado al incentivo económico que se recibe regular o adicionalmente por el trabajo realizado.	2 – 7 – 14 – 22	20
- Políticas administrativas: Se refiere a las normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral.	8 – 15 – 17 – 23 – 33	25
- Relaciones sociales: Describe el nivel de complacencia de las relaciones interpersonales con quienes se comparte las actividades laborales.	3 – 9 – 16 – 24	20
- Desarrollo personal: Se refiere a las oportunidades que tiene el trabajador para realizar actividades permitiéndole su autorrealización.	4 – 10 – 18 – 25 – 29 – 34	30
- Desempeño de tareas: Describe los trabajos cotidianos que realiza el trabajador en su centro laboral y su valoración a esta.	5 – 11 – 19 – 26 – 30 – 35	30
- Relación con la autoridad: Se refiere a la apreciación que realiza el trabajador a cerca de la relación con su jefe directo.	6 – 12 – 20 – 27 – 31 – 36	30

Fuente: Elaboración propia

Categorías diagnósticas SL – SPC:

Tabla N°5 Categoría de puntuación SL

Satisfacción laboral	Factores							Puntaje total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	≥23	≥18	≥23	≥19	≥29	≥29	≥29	≥ 168
Parcial satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-147
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Parcial Insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Alta insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	≤ 92

Fuente: Elaboración propia

Escala valorativa tipo Likert:

Tabla N°6 *Escala valorativa de SL*

- Totalmente de acuerdo (TA)	5 puntos
- De acuerdo (A)	4 puntos
- Indeciso (I)	3 puntos
- En desacuerdo (D)	2 puntos
- Totalmente en desacuerdo (TD)	1 punto

Fuente: Elaboración propia

Validez y confiabilidad de la prueba

Validez

Esta escala tiene una validez de constructo y una validez concurrente, relacionada al puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) con el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) constada por una submuestra de 300 trabajadores.

Confiabilidad

El coeficiente de Alfa de Cronbach entre los ítems y el puntaje nos permite valorar una confiabilidad de 0.79.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Se presentan los resultados obtenidos después de haber realizado la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos.

Características sociodemográficas de la población

La población de estudio está conformada por 70 trabajadores, sin embargo, la muestra evaluada estuvo conformada por 40 trabajadores de la Clínica Santa Teresa.

Tabla N°7 *Agrupación de los trabajadores por edad*

	Frecuencia	Porcentaje
22 - 29 años	16	40,0%
30 - 39 años	13	32,5%
40 - 59 años	11	27,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Agrupación por edades

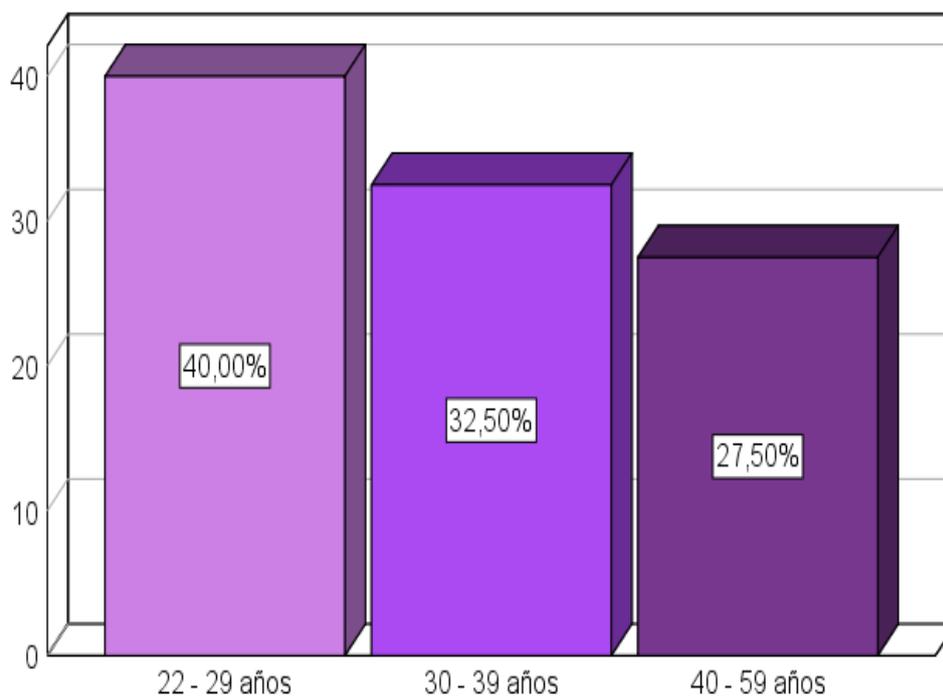


Gráfico N°1 *Niveles de porcentaje según la agrupación de los trabajadores por edad de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Tabla N°8 *Diferencia de los trabajadores por género*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	21	52,5%
Masculino	19	47,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

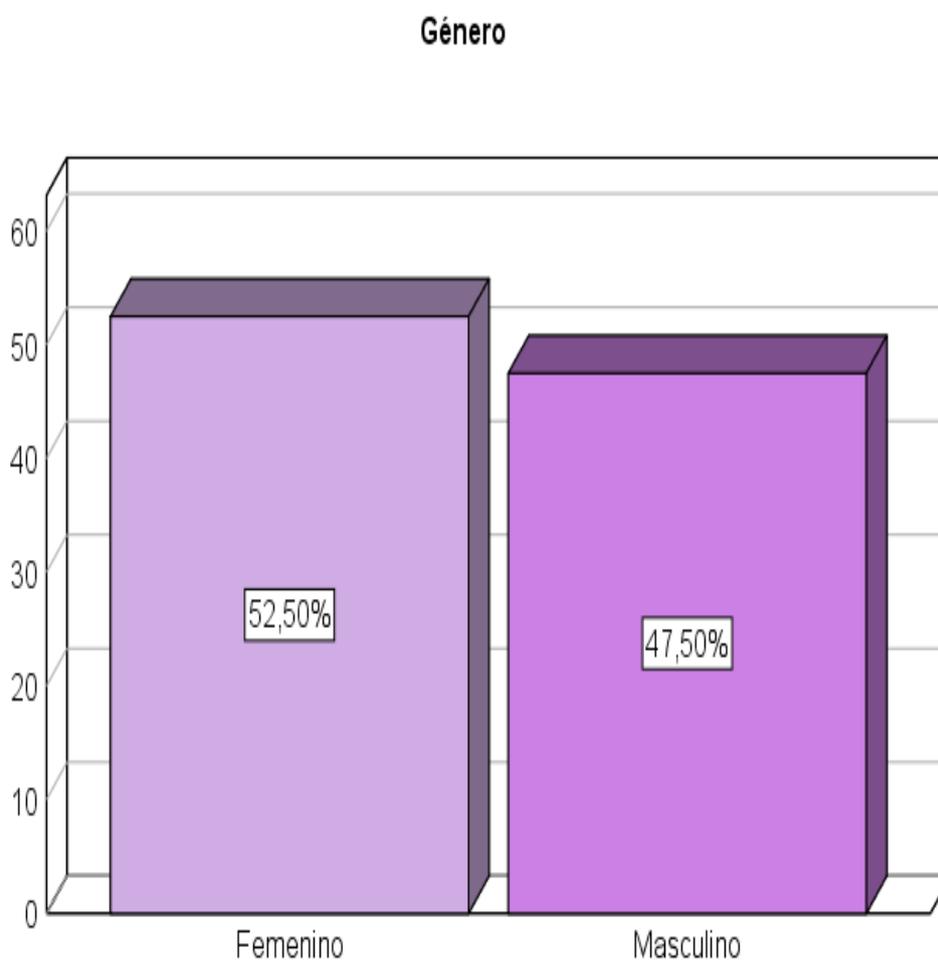


Gráfico N°2 *Niveles de porcentaje de acuerdo al género de los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Síndrome de burnout

Distribución de datos en porcentaje de la variable independiente síndrome de burnout.

Tabla N°9 *Niveles del síndrome de burnout*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	2,5%
Medio	39	97,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Síndrome de burnout

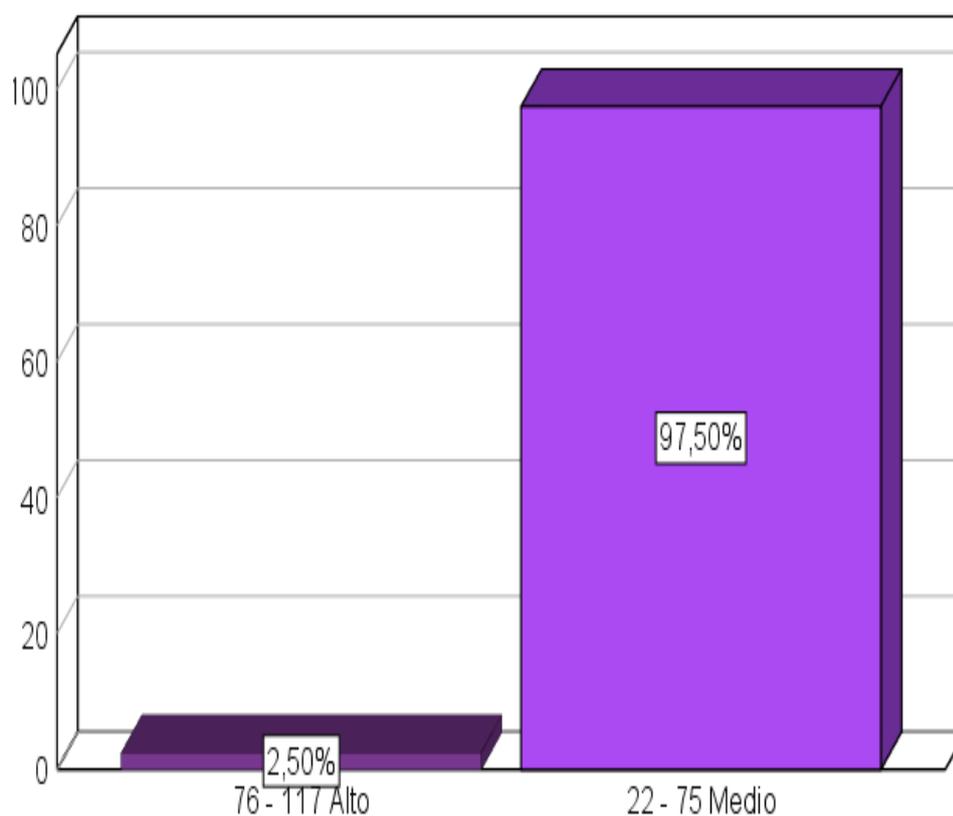


Gráfico N°3 *Niveles de porcentaje del síndrome de burnout en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Dimensiones

Agotamiento emocional

Distribución de datos de la dimensión agotamiento emocional.

Tabla N°10 *Niveles de la dimensión 1*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	72,5%
Medio	10	25,0%
Bajo	1	2,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Agotamiento emocional

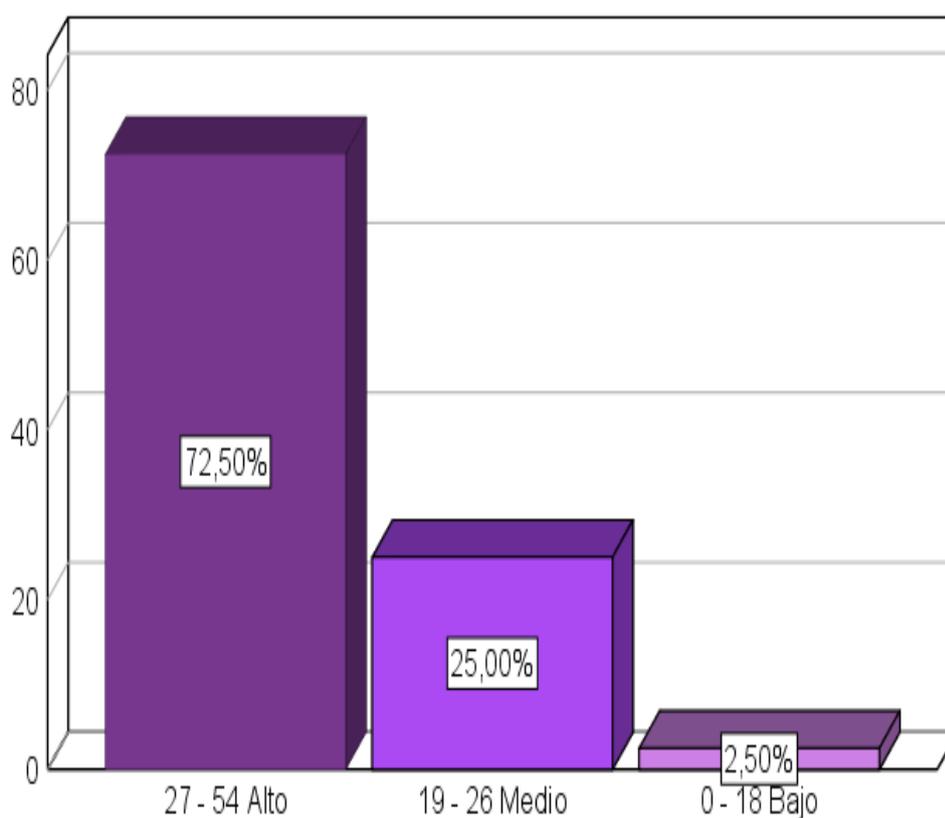


Gráfico N°4 *Niveles de porcentaje del agotamiento emocional en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Despersonalización

Distribución de datos de la dimensión despersonalización.

Tabla N°11 Niveles de la dimensión 2

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	65,00%
Medio	9	22,5%
Bajo	5	12,5%
Total	40	100,00%

Fuente: Base de datos

Despersonalización

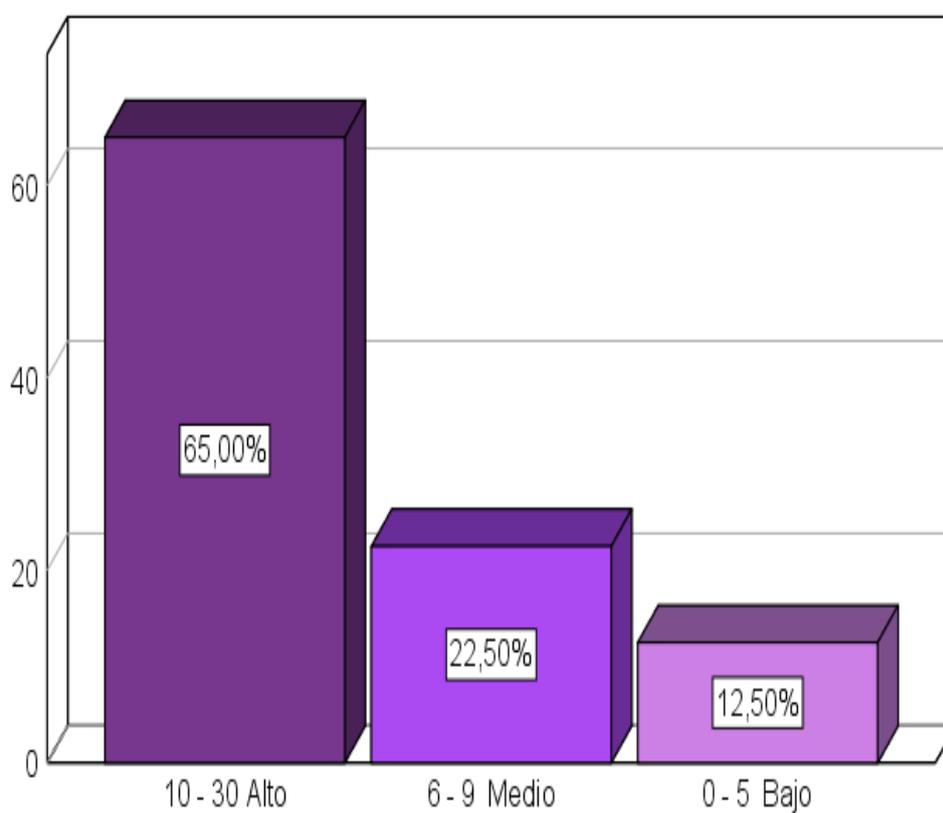


Gráfico N°5 Niveles de porcentaje de la despersonalización en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Realización personal

Distribución de datos de la dimensión realización personal.

Tabla N°12 Niveles de la dimensión 3

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	17,5%
Medio	6	15,00%
Bajo	27	67,5%
Total	40	100,00%

Fuente: Base de datos

Realización personal

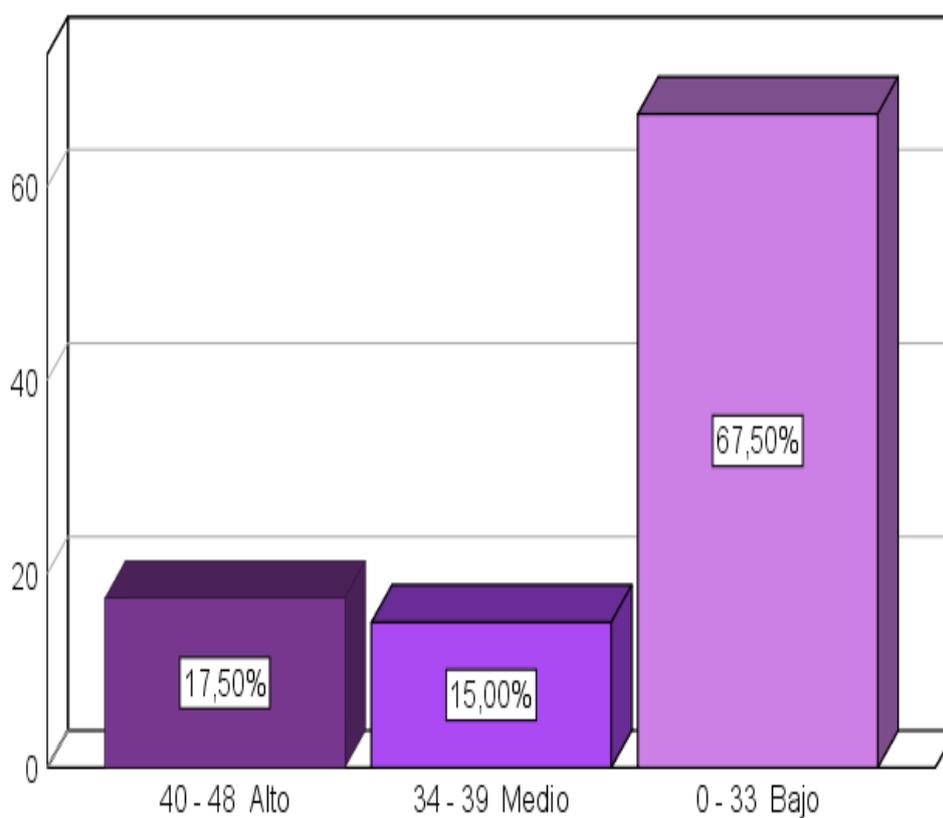


Gráfico N°6 Niveles de porcentaje de la realización personal en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Satisfacción laboral

Distribución de datos en porcentaje de la variable dependiente satisfacción laboral.

Tabla N°13 *Niveles de satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	1	2,5%
Parcial satisfacción	10	25,0%
Regular	27	67,5%
Parcial insatisfacción	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Satisfacción laboral

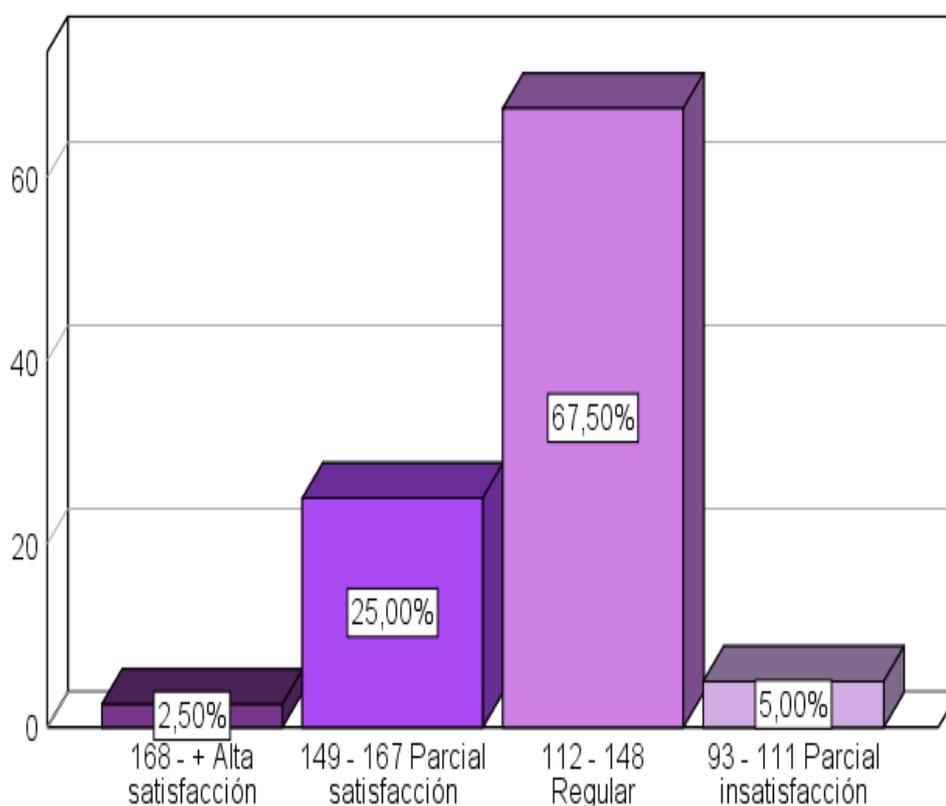


Gráfico N°7 *Niveles de porcentaje de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Dimensiones

Condiciones físicas y/o materiales

Distribución de datos de la dimensión condiciones físicas/materiales.

Tabla N°14 *Niveles de la dimensión 1*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	2	5,0%
Parcial satisfacción	21	52,5%
Regular	12	30,0%
Parcial insatisfacción	3	7,5%
Alta insatisfacción	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Condiciones físicas y materiales

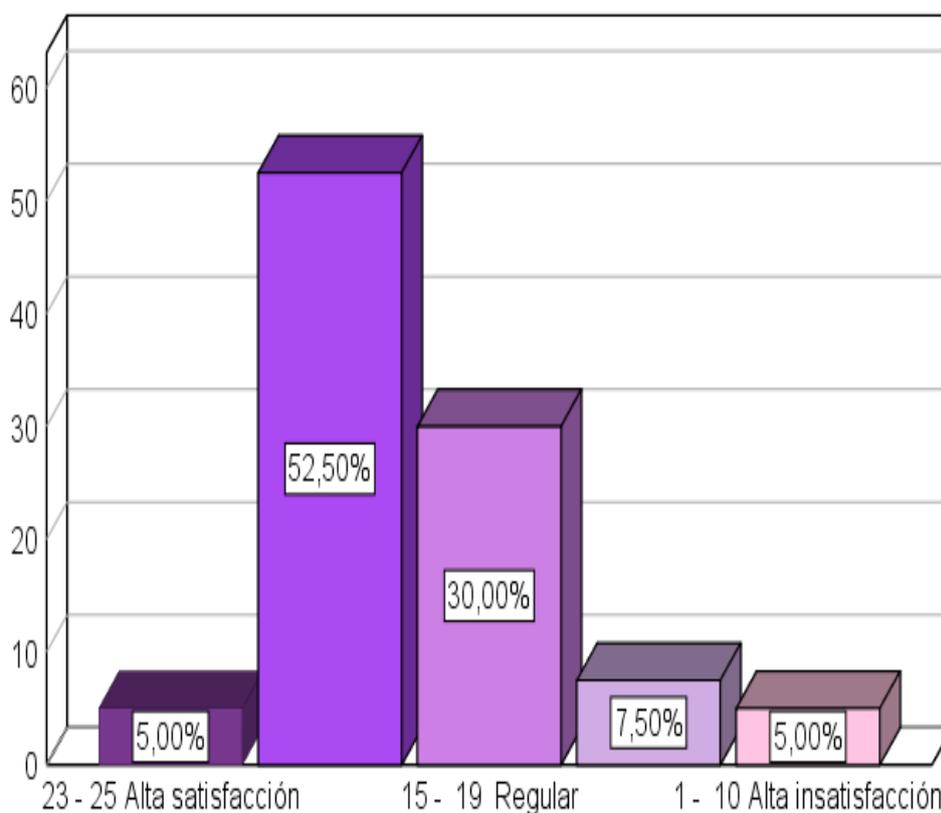


Gráfico N°8 *Niveles de porcentaje de las condiciones físicas y materiales en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Beneficios laborales y/o remunerativos

Distribución de datos de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla N°15 *Niveles de la dimensión 2*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	1	2,5%
Parcial satisfacción	10	25,0%
Regular	28	70,0%
Parcial insatisfacción	1	2,5%
Total	40	100,0%

Fuentes: Base de datos

Beneficios laborales y/o remunerativos

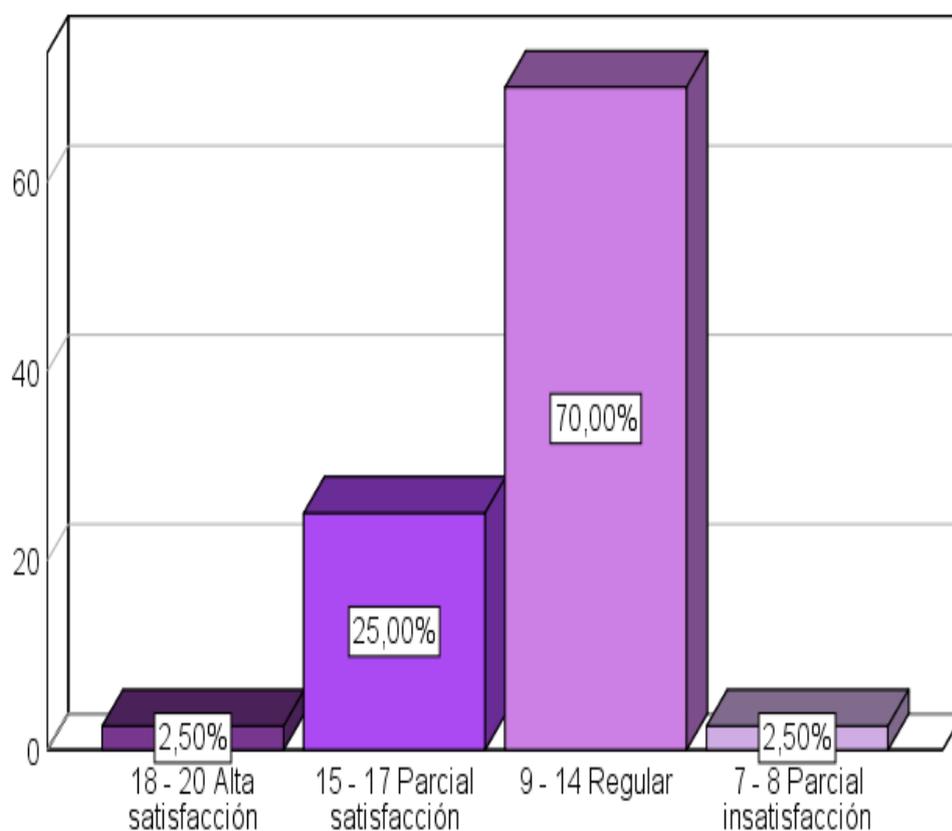


Gráfico N°9 *Niveles de porcentaje de los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)*

Políticas administrativas

Distribución de datos de la dimensión políticas administrativas.

Tabla N°16 Niveles de la dimensión 3

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	5	12,5%
Parcial satisfacción	13	32,5%
Regular	20	50,0%
Parcial insatisfacción	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Políticas administrativas

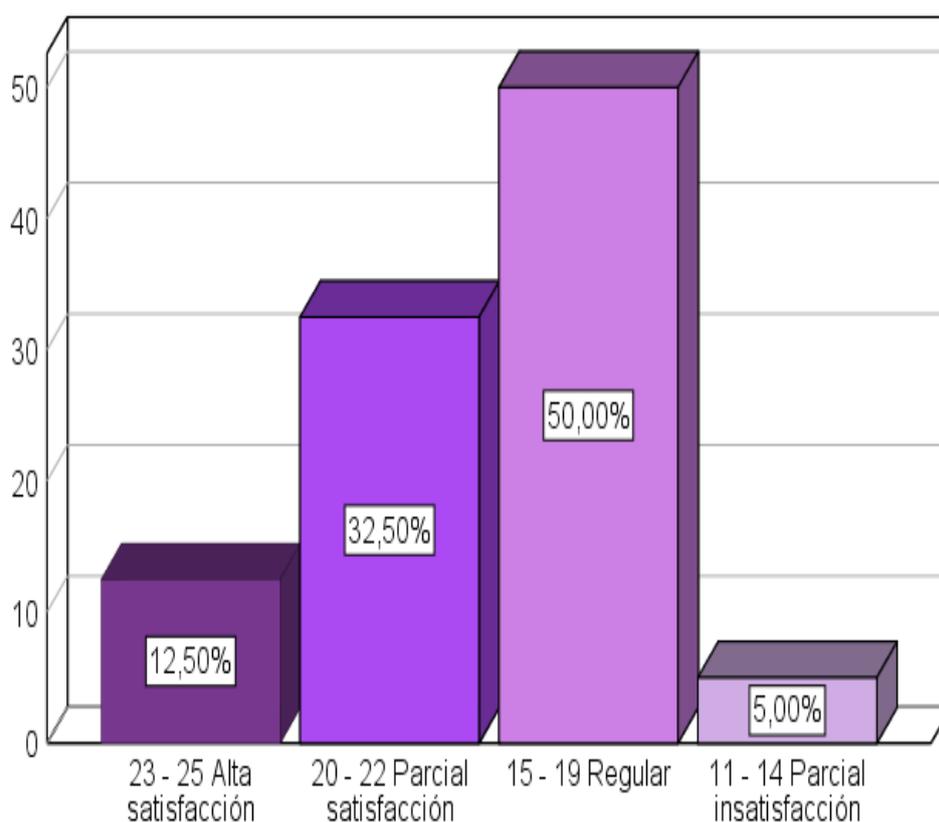


Gráfico N°10 Niveles de porcentaje de la dimensión políticas administrativas en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Relaciones sociales

Distribución de datos de la dimensión relaciones sociales.

Tabla N°17 Niveles de la dimensión 4

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	12	30,0%
Parcial satisfacción	10	25,0%
Regular	18	45,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Relaciones sociales

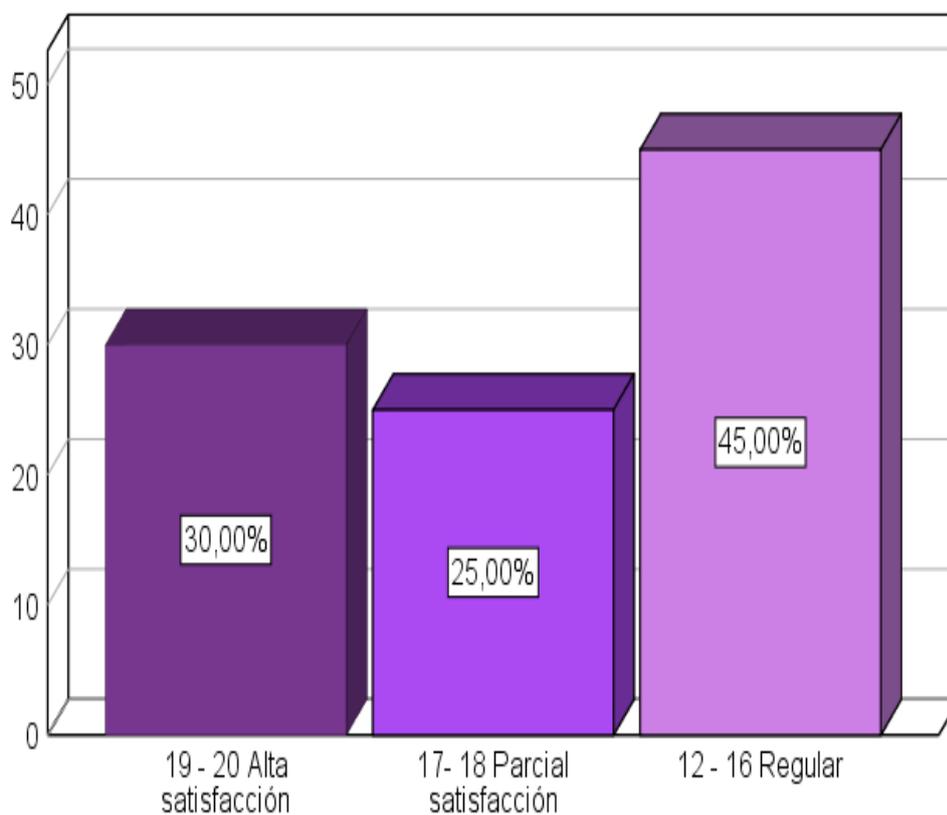


Gráfico N°11 Niveles de porcentaje de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Desarrollo personal

Distribución de datos de la dimensión desarrollo personal.

Tabla N°18 Niveles de la dimensión 5

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	7	17,5%
Parcial satisfacción	14	35,0%
Regular	17	42,5%
Parcial insatisfacción	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Desarrollo personal

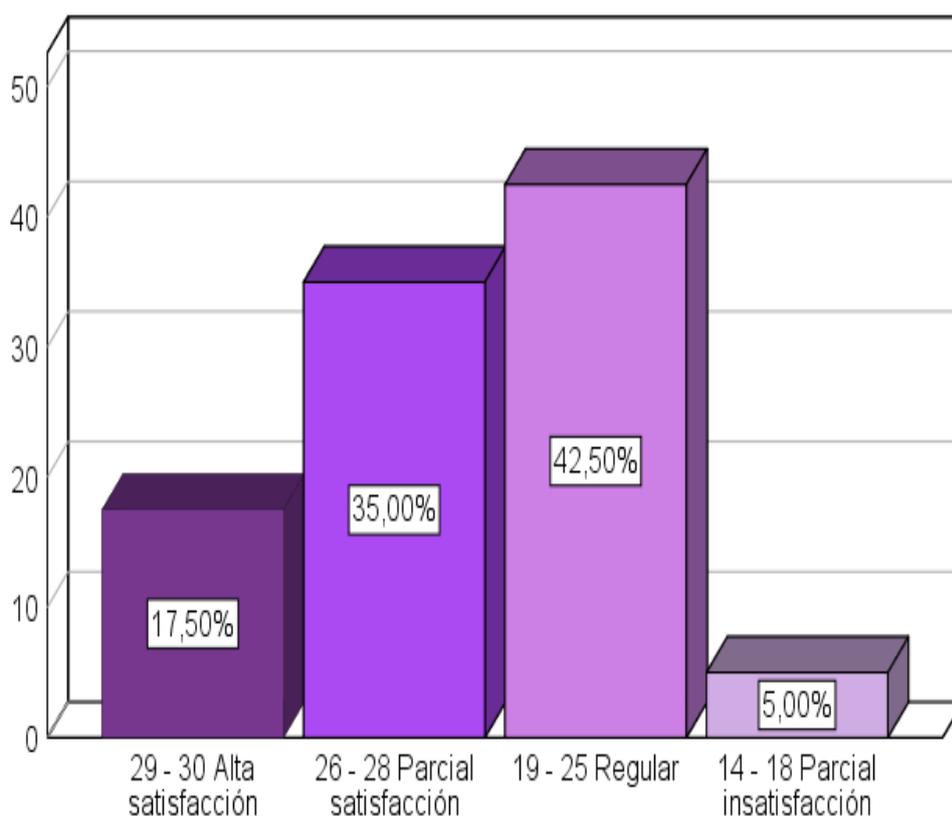


Gráfico N°12 Niveles de porcentaje del desarrollo personal en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Desempeño de tareas

Distribución de datos de la dimensión desempeño de tareas.

Tabla N°19 Niveles de la dimensión 6

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	8	20,0%
Parcial satisfacción	10	25,0%
Regular	19	47,5%
Parcial insatisfacción	3	7,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Desempeño de tareas

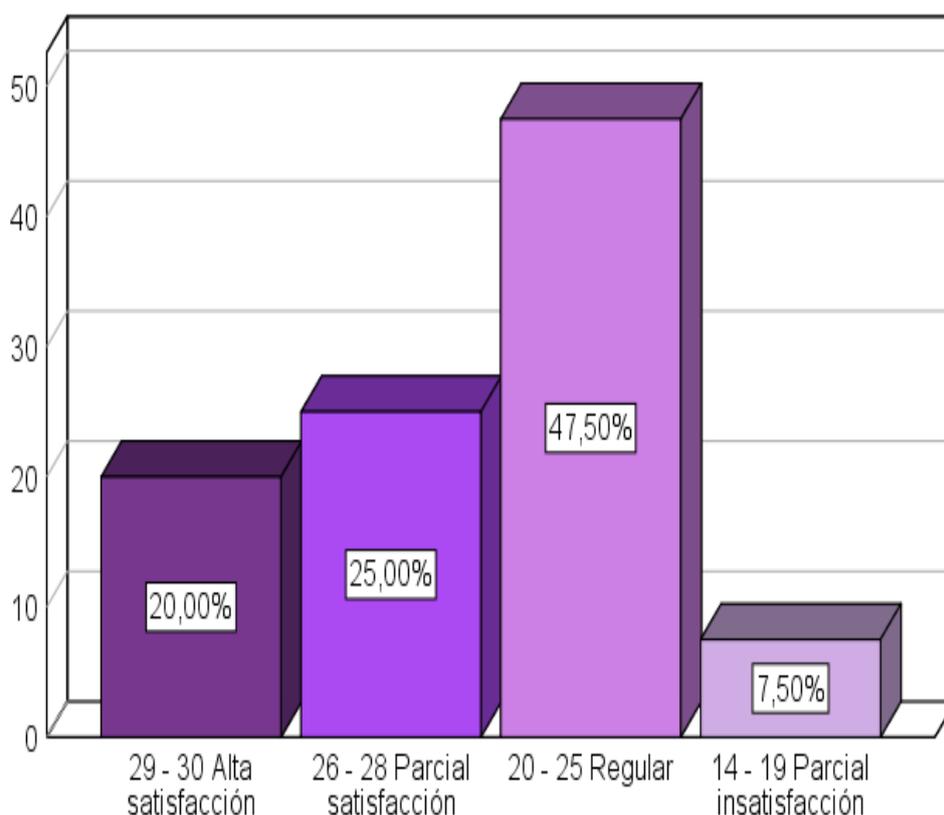


Gráfico N°13 Niveles de porcentaje del desempeño de tareas en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Relación con la autoridad

Distribución de datos de la dimensión relación con la autoridad.

Tabla N°20 Niveles de la dimensión 7

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	7	10,0%
Parcial satisfacción	14	27,5%
Regular	17	52,5%
Parcial insatisfacción	2	10,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Base de datos

Relación con la autoridad

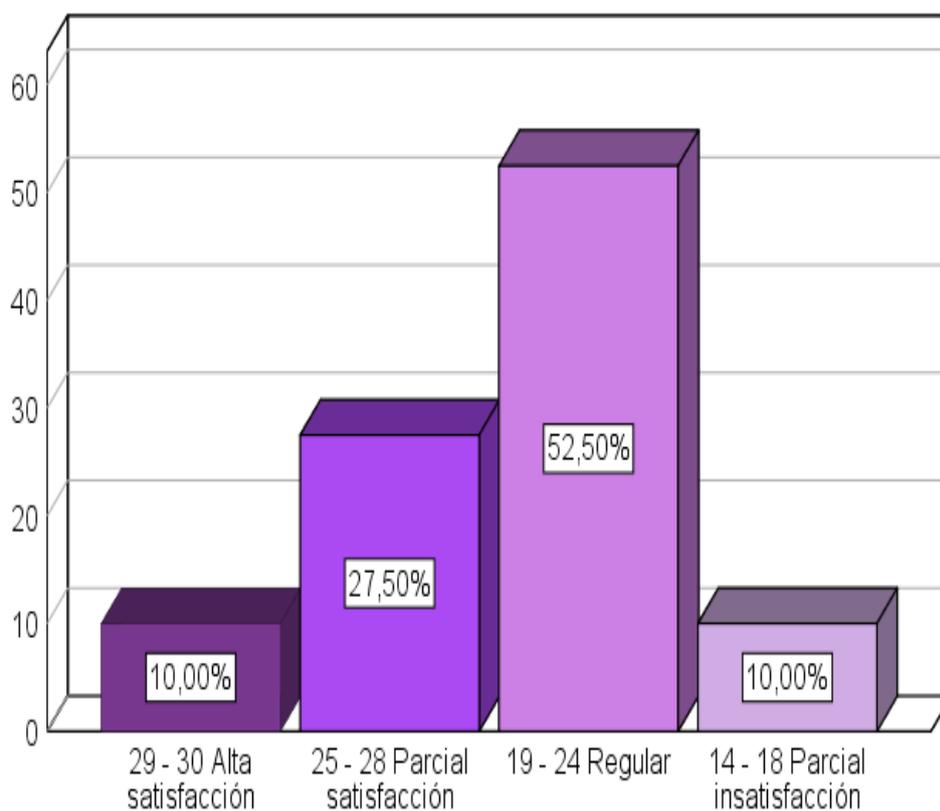


Gráfico N°14 Niveles de porcentaje de la dimensión relación con la autoridad en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. (Fuente: Base de datos)

Tabla N°21 *Evaluación de supuestos de las variables*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
N		40	40
Parámetros	Media	56,78	141,83
normales ^{a,b}	Desv. Estándar	9,741	13,965
Máximas diferencias	Absoluto	,096	,079
extremas	Positivo	,063	,079
	Negativo	-,096	-,074
Estadístico de prueba		,096	,79
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov – Smirnov de las variables síndrome de burnout y estrés laboral se obtiene que la distribución de pruebas es normal, por lo cual la prueba a utilizar para las hipótesis es paramétrica de (*r*) de Pearson, con el objetivo de comprobar si la variable síndrome de burnout y sus dimensiones se correlacionan con la satisfacción laboral.

5.2. Interpretación de los resultados

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos después de haber realizado la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, los cuales serán descritos estadísticamente:

- Se presenta un 40,0% de evaluados entre 22 – 29 años de la Clínica Santa Teresa, seguido de un 32,5% de 30 – 39 años y por último el 27,5% de los trabajadores tienen entre 40 – 59 años. (Tabla N°7 y Gráfico N°1)
- Se distingue que el 52,5% de la muestra evaluada son de género femenino y el 47,5% son de género masculino. (Tabla N°8 y Gráfico N°2)

- Según los resultados obtenidos, se observa que el 2.50% de la muestra evaluada presenta síndrome de burnout en un nivel alto, y el 97,50% muestra un nivel medio. (Tabla N°9 y Gráfico N°3)
- De acuerdo a los resultados conseguidos, el 72,50% de los trabajadores evidencia un agotamiento emocional de nivel alto, el 25,00% denota un nivel medio y el 2,50% un nivel bajo. (Tabla N°10 y Gráfico N°4)
- Por otro lado, se distingue al 65,00% de los evaluados con despersonalización en un nivel alto, 22,5% denota un nivel medio y el 12.5% de ellos un nivel bajo. (Tabla N°11 y Gráfico N°5)
- Así mismo, el 17,5% de los trabajadores exhiben realización personal correspondiente al nivel alto, el 15.00% muestra un nivel medio y el 67,5% denota un nivel bajo en la dimensión mencionada. (Tabla N°12 y Gráfico N°6)
- En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se observa que el 2,50% de la muestra evaluada presenta alta satisfacción, el 25,00% parcial satisfacción, 67,50% regular y por último el 5,00% parcial insatisfacción. (Tabla N°13 y Gráfico N°7)
- Según los datos obtenidos, el 5,0% de los trabajadores presentan una alta satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales, el 52,5% presenta una parcial satisfacción, el 30,0% presenta nivel regular, el 7,5% presenta parcial insatisfacción y el 5,0% alta insatisfacción. (Tabla N°14 y Gráfico N°8)
- De acuerdo a los resultados conseguidos, el 2,5% de los evaluados muestran alta satisfacción en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, el 25,0% muestra parcial satisfacción, el 70,0% muestra nivel regular y el 2,5% parcial insatisfacción. (Tabla N°15 y Gráfico N°9)
- Según los datos obtenidos, el 12,5% de los trabajadores presentan alta satisfacción respecto a las políticas administrativas, el 32,5% presenta parcial satisfacción, el 50,0% presenta nivel regular y el 5,0% parcial insatisfacción. (Tabla N°16 y Gráfico N°10)
- De acuerdo a los resultados conseguidos, el 30,0% de los evaluados muestran alta satisfacción en cuanto a las relaciones sociales, el

25,0% muestra parcial satisfacción y el 45,0% muestra nivel regular. (Tabla N°17 y Gráfico N° 11)

- Según los datos obtenidos, el 17,5% de los trabajadores presentan una alta satisfacción respecto al desarrollo personal, el 35,0% presenta parcial satisfacción, el 42,5% muestra nivel regular y el 5,0% parcial insatisfacción. (Tabla N°18 y Gráfico N°12)
- De acuerdo a los resultados conseguidos, el 20,0% de los evaluados muestran alta satisfacción en cuanto al desempeño de tareas, el 25,0% muestra parcial satisfacción, el 47,5% presenta nivel regular y el 7,5% parcial insatisfacción. (Tabla N°19 y Gráfico N°13)
- Según los datos obtenidos, el 10,0% de los trabajadores presentan alta satisfacción respecto a la relación con la autoridad, el 27,5% presenta parcial satisfacción, el 52,5% muestra nivel regular y el 10,0% parcial insatisfacción. (Tabla N°20 y Gráfico N°14)

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivos de los resultados

Hipótesis general

- Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ha: Existe relación directa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Tabla N° 22 *Prueba de correlación según Pearson entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral*

		Síndrome burnout	Satisfacción laboral
<i>r</i> de Pearson	Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1 ,193
		Sig. (Bilateral)	,232
		N	40 40

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 22, se observa que existe una relación no significativa ($p > 0,05$) entre la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral, de acuerdo a la correlación de Pearson 0,193 con una significación (bilateral) de 0,232. Por lo cual, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

- Se presenta relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, Marzo – Junio del 2021.

Ha: Se presenta relación directa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, Marzo – Junio del 2021.

Ho: No se presenta relación directa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, Marzo – Junio del 2021.

Tabla N° 23 Prueba de correlación entre agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral

		Variable: satisfacción laboral
Coeficiente		de ,102
r de	Agotamiento	correlación
Pearson	emocional	Sig. Bilateral ,533
		N 40

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 23, se observa que la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral, presentan una relación no significativa ($p > 0,05$), según la correlación de Pearson 0.102 con una significancia bilateral de 0,533. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

- Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ha: Existe relación directa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ho: No existe relación directa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Tabla N° 24 Prueba de correlación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral

			Variable: Satisfacción laboral
Coeficiente de r de Pearson	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,136
		Sig. bilateral	,401
		N	40

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 24, se observa que existe una relación negativa no significativa ($p > 0,05$) entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral, de acuerdo a la correlación de Pearson -0.136 con una significancia bilateral de 0,401. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

- Se da relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ha: Se da relación directa entre la realización personal y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Ho: No se da una relación directa entre la realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.

Tabla N° 25 Prueba de correlación entre la realización personal y la variable satisfacción laboral

			Variable: satisfacción laboral
Coeficiente de r de Pearson	Realización personal	Coeficiente de correlación	,216
		Sig. bilateral	,180
		N	40

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 25, se observa que se da una relación no significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral, de acuerdo a la correlación de Pearson 0,216 con una significancia bilateral de 0,180. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

6.2. Comparación de resultados con el marco teórico

La presente investigación buscó determinar la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. Así como también, identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto al objetivo general se determinó que existe una relación no significativa ($p = > 0,05$ $r = 0,232$) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se contradice la hipótesis general. Estos resultados se diferencian con lo señalado por Guzmán (2016), de la Universidad Nacional Autónoma de México, en su investigación a cerca de "Satisfacción Laboral del personal de salud en el servicio de urgencias y su relación con el síndrome de burnout en el Hospital General de la ciudad de México", quien demostró una significativa relación entre estas variables afirmando así la hipótesis de la investigación. De la misma forma León (2018), en la Universidad Nacional Federico Villarreal encontró relación entre la sobre Carga Laboral y Síndrome de burnout en el personal de enfermería en el área de hospitalización en el Hospital San Juan de Lurigancho, con un alto coeficiente de correlación. Al igual que Sarmiento (2019), mencionó la existencia de una asociación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco. Por último, Alvarado y Viamonte (2020) identificaron la existencia de una correlación inversa significativa entre ambas variables, en los

profesionales de la salud de la unidad de cuidados intensivos (UCI) en Lima Metropolitana.

Cabe recalcar que en otras investigaciones realizadas no se llegaron a determinar correlaciones con ambas variables de manera directa, por el contrario, hicieron uso de sus dimensiones.

Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral, se determinó que existe una relación no significativa entre ellas. Sin embargo, otros estudios únicamente se enfocaron en determinar los niveles de dichas dimensiones y no demostraron la correlación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la variable satisfacción personal.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegaron al finalizar la investigación son:

PRIMERO: Se determinó que existe una relación no significativa ($p > 0,05$) entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral, de acuerdo a la correlación de Pearson 0,193, con una significación bilateral de 0,232.

SEGUNDO: Se determinó que se presenta una relación no significativa ($p < 0,05$) entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral, según la correlación de Pearson 0,102, con una significación bilateral de 0,533.

TERCERO: Se identificó que existe una relación negativa no significativa ($p > 0,05$) entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral, según la correlación de Pearson (-0,136), con una significación bilateral de 0,401.

CUARTO: Se determinó que se da una relación no significativa ($p > 0,05$) entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral, según la correlación de Pearson (0,216), con una significación bilateral de 0,180.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Clínica Santa Teresa, brindar información a los trabajadores acerca del síndrome de burnout con la finalidad de prevenir posteriores casos.
- Se recomienda a la Clínica Santa Teresa, diseñar estrategias para optimizar la satisfacción laboral en los trabajadores.
- De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se recomienda a la Clínica Santa Teresa, realizar talleres para disminuir los niveles de agotamiento emocional en los trabajadores.
- Se recomienda a la población realizar mayores investigaciones sobre el tema tratado en los profesionales de la salud, con el fin de contrastar los resultados obtenidos y así mismo obtener mayor información dentro de la localidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, Y. y Viamonte, C. (2020). **Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la unidad de cuidados intensivos (UCI) en Lima Metropolitana.** [Tesis para optar por el título profesional de psicología]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4298/Vania_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Álvarez, C. (2019). **Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile.** [Investigación presentada para, optar el título de doctor en Psicología]. Repositorio de la Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Ausejo, B. (2017). **Satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.** [Estudio presentado para optar el título de licenciatura en Psicología]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1427/TESIS%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides, P. Moreno, J. Garrosa, H. Gonzales G, (2002). **La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el «inventario de Burnout de psicólogos».** [Artículo]. Colegio Oficial de psicólogo de Madrid, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1806/180618090002.pdf>
- Caballero, R. (2002). **El concepto de “Satisfacción en el Trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado.** [Revista de currículum y formación del profesorado]. Repositorio de la Universidad

- Granada. Disponible en:
<https://digibug.ugr.es/flexpaper/handle/10481/14984/rev61COL5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 (2018). **Satisfacción laboral a nivel mundial.** Disponible en:
<https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25.>
- Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). **Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes.** Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Disponible en:
<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Gómez, F. y Ruiz, LI. (2015). **Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014.** [Tesis para optar el título de licenciado en Psicología]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf
- González, B. Lacasta, R. Ordoñez, G. (2008). **El síndrome de agotamiento profesional en oncología.** Editorial medica panamericana Madrid – España. Disponible en:
https://books.google.com.ec/books?id=cAwW8nUg_0YC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Guzmán, B. (2016). **Satisfacción laboral del personal de salud en el servicio de urgencias y su relación con el síndrome de burnout en el Hospital General de la ciudad de México.** [Estudio presentado para obtener el título de especialista en medicina familiar]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en:
<http://132.248.9.195/ptd2016/agosto/0747761/0747761.pdf>
- Herzberg, F. (1967). **Teoría de motivación e higiene.** [Educa Red]. Disponible en:

http://www.ecured.cu/Frederick_Herzberg#Teor.C3.ADa_de_Motivaci.C3.B3

- Landy, F. y Conte, J. (2005). **Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional**. (1ª ed.) México: McGraw – Hill. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/236488436/El-lado-humano-de-las-Organizaciones-Douglas-McGregor-pdf>
- Larico, M. (2016). **Síndrome de burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa Cesar Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015**. [Investigación para optar el título profesional de Psicología]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/197/Lisbeth_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, C. (2018). **Sobrecarga laboral y su relación con el síndrome de burnout en las enfermeras y enfermeros que laboran en el área de hospitalización en el Hospital San Juan de Lurigancho** [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1791>
- León, V. (2014). **Nivel del síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud Clas Tamburco – Abancay en el año 2013**. [Investigación para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas]. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Disponible en: https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/477/T_0082.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach (2009). **Comprendiendo el Burnout**. [Artículo de investigación. Universidad de California Berkeley]. Recuperado de Victoria Gasteiz. Disponible en: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. y Jackson E. S. (Madrid – 1997). **MBI Inventario “Burnout” de Maslach – Manual**. Publicaciones de psicología aplicada. Serie

- menor número 211. Disponible en:
<https://es.scribd.com/doc/306866570/Inventario-de-Burnout>
- Ministerio de Salud (abril, 2020). **Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19.** Catalogación hecha por la Biblioteca Central del Ministerio de Salud. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Ministerio de Salud (julio, 2020). **Plan de salud mental Perú 2020 – 2021 (En el contexto Covid – 19).** Documento técnico. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Montañez, R. Sánchez, C. (2020). **Síndrome de burnout: prevalencia y factores de riesgo en residentes de especialidades médicas y quirúrgicas de la Universidad El Bosque.** [Trabajo de tesis posgrado psiquiatría]. Repositorio Universidad el Bosque. Disponible en:
<https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/4102>
- Neciosup, S. (2020). **Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID – 19.** [Tesis para obtener grado académico: Maestra en gestión de los servicios de la salud]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51309/Neciosup_SGL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud (2010). **Entornos laborales saludables: Fundamentos y el modelo de la OMS.** Catalogación por la biblioteca de la OMS. Disponible en:
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud (septiembre, 2020). **OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes.** Disponible en:
<https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Palma, C. (2005). **Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima**

Metropolitana. Disponible en:
<https://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>

Palma, S. (2005). **Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.**
Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN E.I.R.L.

Portero de la cruz (2019). **Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal de urgencias.** [Investigación doctoral con mención internacional]. Repositorio de la Universidad de Córdoba – España. Disponible en:
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/201900001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quituisaca, C. (2019). **Recreación laboral y burnout en los trabajadores del Hospital del Adulto Mayor HAIAM.** [Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de magister en recreación y tiempo libre]. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Disponible en:
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21585/1/T-ESPE-042081.pdf>

Sarmiento, V. (2019). **Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017.** [Investigación presentada para optar el grado académico de magister en gerencia de los servicios de salud]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESA, DURANTE MARZO – JUNIO DEL 2021”

Responsables: Molina Narezo Greta Marleny y Palomino Huillcahua Lizbeth

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Pregunta general</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021? <p>Preguntas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021? - ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021. - Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral 	<p>Hipótesis general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021. <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se presenta relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021. - Existe relación entre despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica santa teresa de 	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Síndrome de Burnout. <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional. - Despersonalización - Realización personal. <p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción Laboral. <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales. - Beneficios laborales. - Políticas administrativas. 	<p>Enfoque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativo <p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica – correlacional <p>Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental – correlacional <p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> - La población de estudio está conformada por 70 trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, durante Marzo – Junio del 2021. <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> - La muestra está conformada por 40 trabajadores de la Clínica Santa Teresa,

<p>en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021?</p>	<p>en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.</p> <p>- Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción personal en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.</p>	<p>Abancay, Marzo – Junio del 2021.</p> <p>- Se da relación entre la realización personal y la satisfacción personal en los trabajadores de la clínica santa teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021.</p>	<p>- Relaciones sociales.</p> <p>- Desarrollo personal.</p> <p>- Desempeño de tareas.</p> <p>- Relación con la autoridad.</p>	<p>durante Marzo – Junio del 2021.</p> <p>Técnicas</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>- Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)</p> <p>- Escala de Satisfacción Laboral (SL – SP)</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Uso del software IMB SPSS Statistics, versión 25.</p>
---	---	---	---	---

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH (MBI)

Nombre: _____ Edad: ____ Sexo: (F) (M)

A continuación, encontrará una serie de enunciados a cerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda frente a cada una de estas afirmaciones expresando la frecuencia (en números), de acuerdo a los siguientes niveles:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme otro día de trabajo.					
4.	Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas.					
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.					
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.					
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.					
8.	Me siento "quemado" por mi trabajo.					
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.					
10.	Me he vuelto más insensible desde que ejerzo esta profesión.					
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12.	Me siento muy activo.					
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.					
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15.	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.					
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.					
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con otras personas.					
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
20.	Me siento acabado.					
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					
22.	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL – SPC)

Nombre: _____ Edad: ____ Sexo: (F) (M)

A continuación, le presentamos una serie de opiniones relacionadas al trabajo. Marque con un aspa la alternativa que usted considere mejor, le agradecemos nos responda con toda sinceridad.

TA		A		I		D		TD	
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
		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 en relación a la labor que realizo.								
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.								
4.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.								
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.								
6.	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).								
7.	Me siento mal con lo que gano.								
8.	Siento que recibo de la empresa mal trato.								
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros								
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.								
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.								
12.	Es grata la disposición de mi jefe(s) cuando le(s) pido alguna cosa sobre mi trabajo.								
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.								
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.								
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.								
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.								
17.	Me disgusta mi horario.								
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.								

19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Solicitud para la aplicación



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia*

Chincha Alta, 03 de Mayo de 2021

OFICIO N°109-2021-UAI-FCS

CLINICA SANTA TERESA –
ABANCAY
CRISTINA MARÍA VIDAL ZAPATERO
GERENTE GENERAL
ABANCAY – APURÍMAC

PRESENTE. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la AUTORIZACIÓN de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.




Mg. Giorgio A. Aguayo Córdova
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA.

Anexo 4: Carta de aceptación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N°002-2021-DA-CST/AB

Señor:

Giorgio A. Aquije Cárdenas
Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud
de la Universidad autónoma de Ica

ASUNTO: Aceptación par aplicación de instrumento de investigación

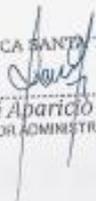
Presente. -

De mi mayor consideración, previo un cordial saludo en Cristo, es grato dirigirme a Usted, como Director Administrativo de la Clínica Santa Teresa donde hago constar la **ACEPTACIÓN** para que las alumnas GRETY MARLENY MOLINA NAREZO identificada con DNI N° 7576471 y LIZBETH PALOMINO HUILLCAHUA identificada con DNI N° 73612727 puedan aplicar su instrumento de investigación para poder optar por su título profesional.

Sin otro particular me despido de usted.

Abancay, 6 de mayo de 2021

Atentamente;


CLINICA SANTA TERESA
Ing. José Aparicio López
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

C.c.
Archivo
Dirección Médica

Anexo 5: Base de datos

Variable sociodemográfica			Variable independiente: Síndrome de Burnout																													
N°	Edad	Género	D1: Agotamiento emocional								D2: Despersonalización					D3: Realización personal							D1	Nivel CE	D2	Nivel D	D3	Nivel RP	P. T.	Nivel SB		
			ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 6	ítem 8	ítem 13	ítem 14	ítem 16	ítem 20	ítem 5	ítem 10	ítem 11	ítem 15	ítem 22	ítem 4	ítem 7	ítem 9	ítem 12	ítem 17	ítem 18									ítem 19	ítem 21
1	1	2	0	5	0	6	0	0	4	0	0	0	5	6	0	3	6	0	6	6	0	6	6	3	15	1	14	3	36	2	65	2
2	1	1	2	2	2	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	4	2	5	6	2	4	6	0	11	1	0	1	30	1	41	2	
3	2	2	4	5	1	3	1	1	5	3	1	1	4	1	2	2	3	1	3	6	3	4	5	2	24	2	10	3	31	1	65	2
4	3	1	5	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	6	5	6	6	5	0	12	1	1	1	45	3	58	2
5	3	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	5	4	6	5	5	5	0	4	1	1	1	41	3	46	2
6	3	1	1	5	1	6	3	0	5	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0	22	2	0	1	48	3	70	2	
7	4	1	1	2	1	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	6	5	5	6	4	6	5	0	10	1	0	1	40	3	52	2	
8	4	2	3	4	1	5	1	0	3	3	0	0	0	0	6	4	2	4	5	5	4	4	6	4	20	2	10	3	36	2	66	2
9	5	1	0	3	2	3	0	0	3	6	0	0	0	0	5	3	6	6	6	6	6	6	3	17	1	8	2	44	3	69	2	
10	5	1	4	3	1	3	1	1	5	2	1	1	3	1	1	1	5	3	5	5	5	5	1	21	2	7	2	38	2	66	2	
11	6	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	5	6	6	6	5	6	0	3	1	0	1	45	3	48	2	
12	6	2	2	3	4	1	5	2	0	1	3	2	2	4	1	1	3	0	0	3	5	3	5	1	21	2	10	3	21	1	52	2
13	7	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	6	6	6	6	6	6	0	5	1	0	1	48	3	55	2	
14	7	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	6	4	6	6	6	0	3	1	1	1	45	3	49	2	
15	7	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5	0	6	5	6	6	6	6	0	6	1	6	2	46	3	58	2	
16	7	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0	5	1	0	1	48	3	53	2	
17	8	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	4	6	5	6	6	0	5	1	0	1	44	3	49	2	
18	8	2	3	4	1	6	0	0	2	2	0	0	6	3	6	0	5	5	6	6	6	6	0	18	1	15	3	43	3	76	3	
19	8	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	6	5	5	6	6	4	0	3	1	1	44	3	48	2	
20	9	1	1	3	0	1	1	1	2	2	0	0	2	4	1	5	2	3	3	1	1	1	1	11	1	7	2	17	1	36	2	
21	9	2	1	2	1	3	1	0	0	1	0	2	0	2	4	1	5	3	4	3	3	2	1	1	9	1	9	2	22	1	40	2
22	10	1	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5	0	6	0	0	6	6	6	6	0	9	1	5	1	36	2	50	2	
23	10	1	1	6	1	1	3	0	5	1	0	1	1	3	0	4	2	3	6	6	1	3	5	4	18	1	9	2	32	1	59	2
24	10	2	2	4	0	1	0	1	3	4	0	0	6	1	0	2	6	5	6	6	5	5	2	15	1	9	2	42	3	66	2	
25	11	1	3	2	2	6	1	0	6	2	0	0	0	1	0	1	6	6	4	6	0	6	6	1	22	2	2	2	40	3	64	2
26	11	1	1	1	0	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	6	0	3	5	5	5	5	0	8	1	0	1	33	1	41	2	
27	12	1	0	5	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0	8	1	0	1	48	3	56	2	
28	12	1	3	3	1	1	2	4	2	4	1	0	0	1	0	0	6	4	6	4	2	3	5	0	21	2	1	1	34	2	56	2
29	13	2	1	1	3	3	2	1	3	3	1	0	0	0	1	0	6	5	5	5	6	6	5	0	18	1	1	1	44	3	63	2
30	14	2	4	5	1	1	2	1	4	2	0	0	0	1	0	0	5	6	6	6	6	4	4	0	20	2	1	1	43	3	64	2
31	14	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	0	4	1	6	2	48	3	58	2	
32	15	2	2	3	2	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5	6	6	6	5	5	5	0	13	1	0	1	42	3	55	2	
33	16	1	1	3	4	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	0	11	1	1	1	48	3	60	2	
34	17	2	5	4	1	6	5	0	6	3	0	1	1	0	1	0	1	6	6	6	3	1	6	0	30	3	3	1	35	2	68	2
35	18	2	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	3	1	0	0	6	6	6	6	5	5	6	0	4	1	4	1	46	3	54	2
36	18	2	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	4	5	6	5	5	5	0	7	1	0	1	41	3	48	2	
37	19	1	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0	11	1	0	1	48	3	59	2	
38	19	1	5	5	0	0	1	0	5	0	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	0	22	2	0	1	48	3	70	2	
39	20	1	6	6	0	6	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	6	6	6	6	6	6	5	0	24	2	1	1	47	3	72	2
40	21	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	5	6	5	5	5	6	0	3	1	0	1	43	3	46	2	

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Satisfacción laboral																														P. T.	Nivel SL							
D1: Condiciones físicas y/o materiales					D2: Beneficios laborales				D3: Políticas administrativas					D4: Relaciones sociales				D5: Desarrollo personal						D6: Desempeño de tareas					D7: Relación con la autoridad									
Ítem 1	Ítem 13	Ítem 21	Ítem 28	Ítem 32	Ítem 2	Ítem 7	Ítem 14	Ítem 22	Ítem 8	Ítem 15	Ítem 17	Ítem 23	Ítem 33	Ítem 3	Ítem 9	Ítem 16	Ítem 24	Ítem 4	Ítem 10	Ítem 18	Ítem 25	Ítem 29	Ítem 34	Ítem 5	Ítem 11	Ítem 19	Ítem 26	Ítem 30	Ítem 35	Ítem 6	Ítem 12	Ítem 20	Ítem 27	Ítem 31	Ítem 36			
4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	138	3
2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	3
4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	130	3	
4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	5	4	136	3
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	3	
4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	148	3		
4	4	3	5	5	3	2	5	5	1	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	148	3	
4	4	3	2	2	5	4	4	3	5	3	3	2	2	5	5	4	5	1	4	1	2	3	3	4	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	125	3	
4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	150	4		
4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	132	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142	3	
5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	146	3	
4	5	2	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	3	147	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	150	4		
2	2	2	2	2	3	5	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	2	5	3	135	3		
5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	147	3		
2	2	3	4	4	2	1	2	3	3	2	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	132	3		
5	5	3	3	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	167	4		
1	2	2	1	1	4	2	2	2	4	2	5	3	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	1	4	3	2	121	3			
4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	3		
2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137	3		
5	5	3	5	2	1	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	157	4		
3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	1	4	4	3	1	131	3			
3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	105	2		
4	4	4	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	160	4		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	3		
4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171	5		
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	131	3		
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	148	3			
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	135	3		
4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	143	3			
4	3	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	2	4	4	4	3	2	4	5	4	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	4	2	2	4	111	2		
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	162	4	
4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	153	4		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	3		
4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	155	4			
3	4	4	5	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	163	4		
2	4	4	2	2	2	3	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	6	5	5	4	4	4	4	149	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145	3		

Anexo 6: Informe de turnitin al 27% de similitud

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESA, DURANTE MARZO - JUNIO DEL 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	2%
5	docplayer.es Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	tdx.cat Fuente de Internet	1%
8	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	media.axon.es Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1 %
14	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	gestionrh.com.mx Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo