

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
DEL CENTRO DE SALUD LA UNIÓN – DOS DE MAYO, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

TESISTA:

CROSBY APONTE, FIORELLA JACKELINE

ASESOR:

Mg. MALLQUI CRUZ, CRISANTO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en memoria a mi señor padre
Manuel Alberto Crosby Melgarejo, quien en vida
me motivo a no rendirme y lograr siempre
mis objetivos a pesar de las dificultades.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por acompañarme en todo momento y permitirme terminar mi carrera con salud.

A mi madre.

Por enseñarme que es posible lograr mis sueños con mucha perseverancia optimismo y dedicación.

A mis hijos.

Por comprender que muchas veces no estuve con ellos en momentos significativos porque había que estudiar.

A todos ellos gracias por estar presente no solo en esta etapa académica de mi vida, sino en todo momento.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022. El tipo de la investigación es básico con un nivel de profundidad correlacional descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 143 colaboradores, se obtuvo una muestra de 123 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se basa en el juicio del investigador y la accesibilidad de la población; del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach IBM y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se obtuvo como principales resultados una correlación inversa de muy baja intensidad con un Rho $r=-,167$ por otro lado, las dimensiones no se demostraron relacionadas estadísticamente con la satisfacción laboral con coeficiente de correlación respectivos de $-.060$ con el cansancio emocional, $.124$ con la despersonalización y $-.003$ con la realización personal.

De igual forma se identificaron los niveles desgaste ocupacional Burnout de los cual se encontró que la mayor representatividad con un 82.1% (101) en un nivel moderado, mientras que con un 17.9% (22) un nivel leve. Por último, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se encontró un 87% (107) los que presentan una satisfacción regular, seguido por los que presentan una parcial satisfacción laboral con un 12.2% (15) mientras que con un mínimo porcentaje del 0.8% equivalente a una persona que presenta alta satisfacción laboral.

Palabras clave: *Burnout, síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, satisfacción laboral*

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between occupational burnout syndrome and job satisfaction in the staff of the health center La Unión Level 1-4 with internment - 2022. The type of research is basic with a level of depth descriptive correlational and non-experimental design, cross-sectional. The specific population of the study was made up of 143 collaborators, a sample of 123 collaborators was obtained through a non-probabilistic convenience sampling, since it is based on the investigator's judgment and the accessibility of the population; Similarly, the instruments used were the Maslach IBM Burnout Inventory and the SL-SPC Job Satisfaction Scale. The main results obtained were an inverse correlation of very low intensity with a Rho $r=-.167$. On the other hand, the dimensions were not shown to be statistically related to job satisfaction with a respective correlation coefficient of $-.060$ with emotional exhaustion, $.124$ with depersonalization and $-.003$ with personal accomplishment.

In the same way, Burnout occupational wear levels were identified, of which it was found that the highest representativeness with 82.1% (101) at a moderate level, while with 17.9% (22) a mild level. Finally, in terms of job satisfaction levels, 87% (107) were found to present regular satisfaction, followed by those with partial job satisfaction with 12.2% (15) while with a minimum percentage of 0.8 % equivalent to a person with high job satisfaction.

Keywords: *Burnout, occupational burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, job satisfaction*

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
INTRODUCCIÓN	viii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3. Formulación de objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación	16
1.5. Limitaciones	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Variables	20
1.8. Definición teórica y Operacionalización de variables	20
III. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	27
2.2. Bases teóricas de la variable	33
2.2.1 Síndrome burnout	33
2.2.2 Satisfacción laboral	48
2.3. Bases conceptuales	50
III. METODOLOGÍA	53

3.1. Ámbito	53
3.2. Población	53
3.3. Muestra	54
3.4. Nivel, tipo de estudio	55
3.5. Diseño de la investigación	56
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	60
3.8. Procedimiento	69
3.9. Tabulación y análisis de datos	70
3.10. Consideraciones éticas	70
IV. RESULTADOS	72
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	
Anexo 3: Instrumento	

INTRODUCCIÓN

Cuando se menciona el tema de lo que pasa en los trabajadores del sistema de salud podemos mencionar múltiples factores que influyen en su labor cotidiana como estrés, depresión, ansiedad, insomnio aparte de factores que tienen que ver con el carácter laboral y organizacional. Las circunstancias conllevan que una persona no pueda desarrollar óptimamente sus funciones encomendadas teniendo esto como consecuencia diversas situaciones de cambios de conducta y rechazo al trabajo que en casos puede llegar a la renuncia debido a las alteraciones que no solo podrían ser emocionales, sino también cognitivas y físicas. Es por ello que se debe conocer cómo es que percibe las personas su satisfacción laboral y si podría tener una relación con el estrés o el caso del trabajador quemado que puedan favorecer el afrontamiento ante situaciones diversas que puedan afectar la salud mental de esta manera para que cambie su manera de laborar en la empresa creando un ambiente de confianza y satisfacción ya que en caso contrario en caso de afectaciones no solo lo laboral sino que también la vida personal se ven envueltos. Con la problemática presente existen diversas instituciones cuya misión es fomentar servicios de mejora de la salud y con todo ello evitar una evidencia abrupta de insatisfacción laboral teniendo en cuenta el síndrome de Burnout ya que en ciertos casos podría agravarse hasta niveles en la cual se vería un rendimiento inadecuado laboral empeorando el desempeño.

El estudio comprende los siguientes capítulos en los cuales se profundizará el tema sistemáticamente para poder llegar a aumentar el conocimiento sobre este tema de relevancia del siglo 21, más aún cuando las enfermedades son un tema de cada día.:

Capítulo I: Planteamiento del problema, que comprende la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y las hipótesis.

Capítulo II: Marco teórico, en la que se mencionan y redactan los antecedentes relacionados al estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas y definiciones conceptuales.

Capítulo III: Marco metodológico, en la que se describen el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Resultados, extraída la información habiendo tomado los instrumentos comprende la descripción de la realidad observada por parte de la muestra de estudio, el análisis inferencial y la discusión de resultados que comprende una comparativa de situaciones.

Capítulo V: En esta se toma en cuenta la determinación final del trabajo es decir las conclusiones y recomendaciones que estén enlazados a los objetivos. De manera coherente.

CAPÍTULO I

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El propósito de la investigación fue demostrar la relación entre el síndrome de Burnout (desgaste ocupacional) y la satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud la Unión - Dos de Mayo 2022; estudio que alcanza relevancia e importancia teniendo en consideración que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional/ocupacional como una enfermedad ligada al empeoramiento de cumplimiento de labores en los trabajadores, ello tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), publicada y generalizada el año 2021.

El concepto atribuido al "Burnout" fue mencionado por Herbert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” en primera mención. Este trastorno es efecto de una acumulación de labores que generan estrés laboral crónico, y se ve caracterizada con una actitud indiferente o apartada frente al aspecto laboral que este desempeño (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas por un estado de agotamiento emocional. A ello

se agrega la pérdida de habilidades para la comunicación. El Síndrome de Burnout es uno de los problemas más comunes en la actualidad más aun con la llegada de la pandemia del covid-19, en la que se toma en cuenta una serie de patologías que no se controlan fácilmente y presenta por ello una elevada carencia de prevención.

Si mencionamos ciertas características comunes de este agotamiento se pueden destacar síntomas que cada vez afectan la capacidad laboral y vuelven al trabajo una actividad de alto estrés y frustración que podrían verse reflejados en la forma cínica al relacionarse con las personas con las que uno trabaja. También podrían ocasionar un distanciamiento emocional y sentirse adormecidos en el lugar de trabajo. La mayor notoriedad se da como síntomas físicos, entre ellos dolores de cabeza, de estómago o problemas intestinales.

A menudo todas estas circunstancias en las que uno se encuentra ocasionan falta energía para hacer su trabajo, que conlleva a un rendimiento reducido, ya que no se puede desarrollar con normalidad las actividades cotidianas encomendadas y ya no solo en el trabajo sino también en el hogar, cuando el trabajo principal de alguien consiste en cuidar a los miembros de la familia. Estos individuos se sienten negativos sobre las tareas y presentan muchas deficiencias al momento de concentrarse y por lo general carecen de creatividad e incluso tomar medidas ante problemas básicos.

El Síndrome Burnout, conocido en temas de salud como el síndrome de desgaste profesional y/o síndrome de Burnout que, cumplimiento de su función propia de trabajo al estar en contacto directo con los usuarios (Seguel. y Valenzuela 2017). Este síndrome es efecto directo del estrés laboral acumulado y reprimido en todo un tiempo considerado insatisfactorio captado en la interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales, cuyo riesgo puede provocar un problema sobre la salud en la persona. Es preciso señalar que en el desarrollo de actividades laborales se da una relación del que presenta el servicio y el cliente o simplemente con el jefe directo. Todo ello se presenta más en "servicios humanos" de ayuda cuya atención es muchas veces las que según estadísticas son las que causan un mayor rango de estrés, sin embargo, también se ha identificado en otras profesiones como de dirección, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, etc. La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se manifiesta en indicadores de cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal, que son el fundamento del presente estudio a realizar.

Asimismo, la investigación alcanza relevancia e importancia porque si a esta problemática se añade la relación que tiene con la satisfacción

laboral se hace aún más crítica ya que si se consideran los que sostiene Robbins (1988) satisfacción laboral está referida a la manera que un empleado adopta en su centro de trabajo. Cuando se está con nivel alto de satisfacción se tiene actitudes prometedoras y saludables en el cumplimiento funciones, ahora bien, una persona que está insatisfecha presentará actitudes negativas hacia el trabajo que realiza, la problemática se transforma en un riesgo social laboral para los trabajadores de la salud, debido a que en las funciones propias de su trabajo de atención sanitaria permanecen en contacto con los clientes que concurren al servicio de atención en salud. Siendo esta una de las causas principales de este síndrome de desgaste profesional.

Además, se ha partido del supuesto, que es posible que el personal del Centro de salud de La Unión, en quienes se ha identificado el síndrome de Burnout presenten también indicadores de cansancio emocional, despersonalización, y falta de realización personal, que ocasionaría asimismo, en el personal, ineficiencia para recurrir a conductas de afrontamiento y bajas competencias emocionales para el manejo del estrés agudo y crónico y de las emociones convirtiéndose en un factor de riesgo para cumplir adecuadamente sus labores diarias, además, de bajos niveles para manejar y desarrollar tolerancia a la frustración en el ejercicio propio de las funciones de atención en salud.

Por otro lado, el padecer del síndrome de Burnout es probable que incida en la satisfacción laboral, por lo que con este estudio se quiso

corroborar la existencia de esta problemática psicosocial mediante las técnicas psicométricas al aplicar el Inventario de Burnout de Maslach IBM y la Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); es por ello que nos planteamos desarrollar la investigación de las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud La Unión- Dos de Mayo 2022

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud La Unión – Dos de Mayo, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout existente en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022
- c) ¿Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de mayo 2022?
- d) ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022?

- e) ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el síndrome Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer el nivel de Síndrome de Burnout existente en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.
- b) Conocer el nivel de satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.
- c) Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.
- d) Identificar la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.
- e) Identificar la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

1.4. Justificación

La investigación tiene una justificación teórica desde una perspectiva de la Psicología Clínica, porque permitió profundizar el conocimiento teórico de la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022. , al estudiar los aportes teóricos actualizados de estas dos variables a tratar, así mismo es de relevancia porque ha permitido conocer un estado vital del cansancio físico, psicológico, despersonalización y realización personal, dimensiones de este desgaste ocupacional, como consecuencia de sus funciones propias de salud, a la vez establecer la relación como este síndrome de desgaste profesional en el personal de salud mencionado, ha afectado la satisfacción laboral, generando niveles de insatisfacción laboral con consecuencias de enfermedades ocupacionales y/o dificultades en el desempeño laboral.

La presente investigación tiene relevancia social, puesto que, el síndrome de Burnout es una problemática que está relacionado en forma directa con las funciones propias de la atención sanitaria por la interacción permanente con personas que recurren a la prestación de servicios de salud y/o la interacción permanente con personas, que es un factor determinante para que se produzcan este síndrome de desgaste propias de las profesiones de salud , condición que podría afectar el desempeño laboral, la productividad; generando problemáticas psicosociales como enfermedades ocupacionales siendo de vital

importancia porque los diversos estudios realizados demuestran que los trabajos de permanente relación con personas, son factores de riesgo para un desgaste ocupacional con consecuencias de despersonalización, agotamiento físico y psicológico, alcanzando relevancia este estudio porque es de beneficio para el personal de salud, a fin de poder desarrollar habilidades de afrontamiento, que le permitan manejar el estrés y ser más tolerantes a la frustración, asimismo el beneficio será para los trabajadores de salud, quienes podrán desarrollar habilidades de afrontamiento y manejo de estrés, tolerancia a la frustración y manejo y control de emociones, asimismo se podrá mejorar la percepción de la motivación, así como la satisfacción laboral, también podrán mejorar las relaciones familiares que desarrollaran habilidades de relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista práctico la presente investigación tiene relevancia porque las conclusiones y recomendaciones han servido para conocer los estados de desgaste ocupacional para la toma de decisiones acertadas tanto a nivel de planificación y/o ejecución de programas de afrontamiento al estrés, así como identificar, desarrollar habilidades para controlar los agentes estresores y así se evite el estrés crónico, y así se pueda motivar a dicho personal en la planificación del proyecto de vida de salud integral desde una perspectiva biopsicosocial, de tal manera que se tenga en cuenta la vital importancia de los estados de estrés agudo

crónico y se pueda prevenir el síndrome de Burnout, y sea un aporte en la mejora de los estados de satisfacción laboral y puedan ser más eficientes en los roles de atención en salud integral. Asimismo, se han considerado propuestas que contribuyen a potencializar las competencias de manejo y control de estados estresantes que generen comportamientos, actitudes y percepciones asertivas, así como en los aspectos cognitivos, afectivos y psicomotrices que le ayudaran su desarrollo desde una perspectiva biopsicosocial.

Por otro lado, el estudio realizado tiene un aporte metodológico, pues se ha utilizado del Inventario de Burnout de Maslach MBI, que cuenta con validez y confiabilidad regional (Tapia y Ordoñez, 2020) y la Respecto a la Escala de Satisfacción Laboral SPC, de Sonia Palma Carrillo, se estimaron las propiedades psicométricas demostrando ser útiles en trabajadores de salud del medio local; con este aporte los futuros estudios tendrán mayor viabilidad. Teniendo en consideración que los resultados a corto y/o mediano plazo son de gran importancia, ayudarán a desarrollar la experiencia de un mejor manejo de los agentes estresores y se pueda mejorar la calidad y atención a las personas que concurran a la prestación de los servicios.

1.5. Limitaciones

Las limitaciones de la investigación han tenido que ver con la cuestión teórica y acceso a la población por ello se tuvo que contactar

directamente a cada personal para que pudiese ser partícipe de la encuesta, aparte de ello son escasos los antecedentes que cuenten con las dos variables impidiendo así contar con antecedentes que puedan vincularse más con el trabajo.

Los resultados sólo son generalizables para el contexto y población donde se desarrolló la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

- Hi: Si existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

1.6.2. Específicas

- Hi₁: Si existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

Ho₁: No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

- H_{i2} : Si existe la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022.

H_{o2} : No existe la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.

- H_{i3} : Si existe relación entre la dimensión Realización Personal y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.

H_{o3} : No existe relación entre la dimensión Realización Personal y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo. 2022.

1.7. Las variables

Síndrome de Burnout.

Satisfacción laboral

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

1.8.1. Definición teórica

a) Síndrome de Burnout

Se define a este síndrome como un estrés laboral crónico, caracterizada por sentimientos negativos que reducen la capacidad profesional y la manera de interrelación con demás personas del ambiente laboral.

Este síndrome se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento personal, despersonalización y realización personal. (Maslach y Jackson, 1981).

b) Satisfacción laboral

Según Palma, (2004) La satisfacción en el trabajo o laboral es visto como una respuesta emocional que surge cuando una persona compara la realidad del trabajo con las expectativas asociadas a esa realidad y por tanto se siente cómodo siempre con una actitud positiva.

1.8.2. Definición operacional.

a) Síndrome de Burnout

En la investigación está dado por los puntajes obtenidos por el trabajador de salud en base a sus respuestas al Inventario de Burnout

IBM de Maslach y que se manifiesta en indicadores de cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

b) Satisfacción laboral

En la investigación, está dado por los puntajes obtenidos por el trabajador de salud al evaluársele mediante la Escala de Clima Laboral SPC, de Socia Palma, y se

manifiesta en las dimensiones de significación de las tareas, condiciones del trabajo, reconocimiento del personal/social y beneficios económicos por el trabajo.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio Emocional	Fatiga física / psicológica Irritabilidad Malhumor Insatisfacción laboral Descontento Pesimismo	01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16, 20.
	Despersonalización	Insensibilidad Cinismo Deshumanización Rasgos alixitimicos	05, 10, 11, 15, 22
	Realización Personal	Frustración Valoración negativa Baja autoestima	04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Significación de tareas ● Condiciones de trabajo ● Reconocimiento personal/social ● Beneficios Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Esfuerzo ● Realización personal ● Equidad ● Aporte material ● Ambiente ● Horario /disposición ● Disponibilidad ● Relaciones interpersonales ● Reconocimiento económico ● Reconocimiento moral ● Logros ● Impacto ● Remuneración ● Incentivos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Marecos et al. (2018), en su investigación titulada “*Relación entre síndrome de Burnout y funcionalidad familiar en médicos residentes. Medicina Clínica y Social. 2018*”; la cual tuvo por objetivo general determinar la asociación entre síndrome de Burnout y funcionalidad familiar en médicos residentes del Hospital de Clínicas de la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay (año 2017). En cuanto a la metodología fue observacional, analítico, de corte transversal en la que se vio plasmado con médicos residentes del Hospital de Clínicas de especialidades troncales. En cuanto a la obtención de datos se utilizó un cuestionario que incluyó datos sociodemográficos, el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory” para medir síndrome de Burnout y el test de Apgar familiar. En cuanto a los resultados se obtuvo el síndrome de Burnout fue del 24%; 19,2% presentaron disfunción familiar leve, por otro lado, no se asoció de manera significativa entre síndrome de Burnout y las variables edad, sexo, estado civil², pero sí entre síndrome de Burnout y disfunción familiar leve y moderada (<0,05).

Estudio que se considera importante mencionarlo porque se trabajó con la variable síndrome burnout, población fueron profesionales de la salud, empleo el Inventario de Maslach.

Vásquez (2018), realizó en Chile una investigación titulada “*Relación entre el grado de satisfacción laboral y el burnout en profesionales del Hospital Clínico Hermina Martín – Chile*”, la cual tuvo por objetivo analizar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el *burnout* en profesionales del Hospital Clínico Hermina Martín. La metodología de estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, transversal y no experimental compuesta por una muestra por 166 funcionarios. En cuanto a los recursos manejados fueron el Maslach Inventory para burnout y el S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Meliá para medir satisfacción laboral. En cuanto a los resultados fue una correlación negativa y significativa entre satisfacción laboral y burnout, se indica que medicina y emergencia poseen indicadores de *burnout* más elevados, por otro lado, el servicio de anestesia y pabellón tiene índices bajos de *burnout* y mayores indicadores de satisfacción laboral. El 91% de la muestra tiene riesgo de padecer *burnout*, y el 52.6% presenta satisfacción laboral. En relación con el *burnout*, las personas indican que se encuentran con alta despersonalización y baja realización personal.

Se considero el presente estudio porque trabajo con las dos variables de estudio, siendo la metodología similar, así como la muestra de estudio, siendo los mismos instrumentos de aplicación, así como los resultados parcialmente parecidos.

Tipán (2018) realizó el estudio titulado “*El Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Corena S.A de la ciudad de Quito*”, cuyo objetivo fue determinar el síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Corena s.a. el. La metodología fue de tipo relacional, no experimental, en la se aplicaron el test de Maslach del síndrome de burnout y el cuestionario de satisfacción laboral con una población de 30 personas. El resultado fue mediante el r de Pearson que el síndrome de burnout tiene una relación inversamente proporcional con la satisfacción laboral.

Este antecedente es importante considerarlo porque se realizó con las variables síndrome de desgaste profesional, población parecida, emplearon el Inventario de Burnout de Maslach, siendo la metodología parecida a la que se va emplear.

Terrones et al. (2016), En México realizan una investigación una investigación titulada prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes del hospital General de Durango, cuyo

objetivo fue conocer la prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes del hospital General de Durango. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, transversal usando como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory aplicado a 116 residentes. Los resultados evidenciaron la prevalencia del síndrome de burnout con un 89.66 %, entre que destaca los afectados en una esfera son 48.28 %, en dos esferas 35.34 % y en las tres esferas 6.03 %. En este último, el agotamiento emocional alto es 41.38 %, alta despersonalización 54.31 % y baja realización personal 41.38 %. Se concluyó que la prevalencia fue mayor de la reportada, también se observaron un mayor número de residentes afectados en la esfera del decaimiento de la personalidad, seguido por agotamiento emocional y finalmente realización personal. Se informó que los residentes participantes de ginecología y obstetricia, medicina interna, pediatría y ortopedia, el 100% de sus poblaciones están afectados.

Este antecedente es importante considerarlo porque se realizó con la variable estrés laboral, población parecida, emplearon el Inventario de Burnout de Maslach, siendo la metodología parecida a la que se va emplear.

Muñoz et al. (2014) realizó un estudio de Licenciatura en la Universidad de Cali Colombia titulado “*Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014. Colombia*”, la cual tuvo por objetivo determinar la prevalencia del SBO en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables socio demográficas. En cuanto a la metodología fue un estudio de corte transversal con una muestra de 174 enfermeras(os), en la que se aplicó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory). Los resultados indicaron la prevalencia de Burnout fue del 20.1% y además el 52,3% están en riesgo de padecerlo. En cuanto al indicador mayor al 20,1% (13) lo presentan los profesionales de enfermería quienes tienen más de un contrato reflejando en dicho grupo una mayor proporción de Burnout.

Este estudio es importante considerarlo por la variable síndrome de burnout, por la muestra personal de salud, siendo su metodología similar a la que se va ejecutar, con resultados parecidos a los se pretende alcanzar.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gómez (2018) en su Tesis de Licenciatura en la Universidad Andina del Cusco titulado “*Síndrome de burnout en licenciados en enfermería que laboran en la micro red Anta, Cusco-2018*”, tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en

Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018. La metodología empleada fue tipo descriptivo, transversal y prospectivo contando con una muestra de 29 Licenciados en Enfermería. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento utilizado la Escala de Maslach Burnout Inventory. En cuanto a los resultados se obtuvo que, respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en la dimensión de cansancio emocional el 63% presentaron un nivel bajo, 14.8% un nivel alto; en la dimensión de despersonalización 37% tiene un nivel medio respectivamente, 29.7% tiene un nivel alto; en la dimensión de realización personal 40.7% tiene un nivel alto y medio, 18.5 tiene un nivel bajo. Los licenciados en Enfermería con un 63% tienen un nivel medio del Síndrome de Burnout

Este antecedente es importante considerarlo porque se realizó con la variable síndrome de Burnout, población parecida, emplearon el Inventario de Burnout de Maslach, siendo la metodología parecida a la que se va a emplear.

Gutiérrez y Pando (2018), en su tesis de maestría titulada *“Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca”*, tuvo como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en docentes de la

I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca. La metodología empleada fue descriptiva, utilizando un diseño correlacional con una muestra de 73 docentes. Se utilizaron los instrumentos del Cuestionario de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral. En cuanto a los resultados ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Spearman obteniendo una relación positiva y débil no significativa, con lo que se concluye que el desempeño laboral no está influenciado por el síndrome de burnout.

Se considero este antecedente porque investigo la variable síndrome de burnout, utilizaron el Inventario de Burnout, metodología similar, resultados parecidos a los que se espera alcanzar.

Flores (2017), en su tesis titulada “*Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scipa en el periodo setiembre – noviembre 2017*”, tuvo por objetivo determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scipa en el periodo setiembre – noviembre 2017. La metodología fue observacional de tipo analítico y de corte transversal. La muestra de estudio fueron un total de 59 en los cuales se utilizó el Maslach Burnout Inventory y

un cuestionario acerca de aspectos sociodemográficos y laborales. En cuanto a los resultados se encontró la prevalencia de burnout con un 37.3%. El burnout estuvo asociado con el sexo (OR: 3.6 IC95%: 1.10-11.56), edad (OR: 3.6 IC95%:1.09-11.76) y tiempo de servicio (OR: 6.2 IC95%: 1.88-20.92); sin embargo, no hubo asociación con las demás variables.

Dicho antecedente es sustancial para la investigación a realizar porque estudio la variable síndrome burnout, con la metodología similar, así como la muestra fueron personal de salud y emplearon el mismo inventario de Maslach.

Centurión y Palacios (2016) en su tesis de Licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola titulada “*Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016*”, tuvo por objetivo demostrar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo - 2016. En la metodología se utilizó como instrumento el cuestionario en una muestra de 13 colaboradores quienes mantienen un contacto directo con los clientes. En cuanto a los resultados se determinó que el nivel de síndrome de Burnout es medio y se enmarca a una fase aguda lo que afectaría de manera drástica a los empleados; el nivel de desempeño laboral en los

colaboradores del BCP agencia España es medio La investigación concluye, que la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP es negativa y altamente significativa, identificando que la dimensión más influyente en el síndrome de Burnout, es la realización personal.

El estudio se ha considerado importante incluir por la variable de síndrome del Burnout, la metodología es similar, la población similar efectivos policiales, siendo los resultados parecidos en la parte descriptiva de lo se espera alcanzar.

Chero y Diaz (2015) en su estudio realizado en la Universidad Antenor Orrego de Trujillo, de título “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú sucursal Balta – Chiclayo, 2014”. Esta investigación es tipo básica, de nivel descriptiva correlacional, aplicativa y de diseño no experimental de corte transversal. Se concluyó el nivel sobresaliente de desempeño laboral es medio, de 37.8% de trabajadores profesionales, dividiéndose en dimensiones Gestión: predomina el nivel medio con 48.7% tasa que refleja a 18 colaboradores. Liderazgo y trabajo en equipo: al igual que el anterior, predomina el nivel medio con 46% reflejando esta tasa 17 colaboradores. Personal: predomina el nivel alto con 46% de tasa que refleja 17

colaboradores.

Este antecedente es importante considerarlo porque trabajo con la variable de síndrome de burnout, la metodología similar a la que se espera utilizar, se empleó el inventario de Maslach, siendo la población profesional de la salud.

2.1.3. Antecedentes regionales o locales

Aranda (2020) realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019”, la cual tuvo por objetivo identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud que laboran de la Microred Pillco marca Huánuco 2019. La investigación fue de tipo no experimental descriptivo y de nivel correlacional - transversal con una población 96 personas de la Micro red de Pillco Marca. El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). El resultado de la prueba de hipótesis con un nivel de significancia a nivel 0.001 es menor que el error estimado, se aceptó que dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo bajo cuyo valor es -0.266, es decir, a un nivel alto de la satisfacción laboral, el nivel del síndrome de Burnout es bajo y viceversa

López y Barrera (2016) desarrollaron la investigación titulada “Factores relacionados al síndrome de burnout, en el personal de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán en el período 2014” en que se pretendió determinar la relación de los factores relacionados al síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán en el período 2014. Se tomó la aplicación del instrumento del inventario de Burnout a un total de 130 personas conformados por médicos y enfermeras, de los cuales 110 aceptaron participar del presente estudio. En cuanto a los resultados se encontró que 3 (2.7%) presentaron síndrome de burnout y 107 (97.3%) no lo presentaron. El análisis fue evaluado mediante el estadístico de Chi cuadrado con un valor “p” no significativo en relación con el Síndrome de Burnout para: profesión ($p=0.991$), tiempo de labor en el hospital ($p=0.550$), horas de trabajo semanal ($p=0.912$).

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Síndrome de Burnout

En la investigación se consideró algunas definiciones que estarán relacionados más con la problemática de estudio, por lo cual se pasa a mencionar y analizar las siguientes definiciones teóricas:

Herbert (1974), refiere que, “El síndrome de Burnout, conocido como el también síndrome de quemarse en el trabajo, es una condición clínico que se define como una situación de burnout o frustración que resulta del desempeño de una profesión, estilo de vida o relación que no produce el refuerzo esperado y afecta a personas más dedicadas e involucradas en el trabajo de las que con mayor probabilidad tienen de poseer este síndrome, especialmente el trabajo que ayuda e interactúa con otros como la comunidad terapéutica o los voluntarios, por lo que estas personas sienten una presión interna para trabajar y ayudar, a veces excesiva y poco práctica, así como una presión externa.

Maslach (1986) realizó un estudio sobre el agotamiento con 200 profesionales del trabajo social, incluidos abogados, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras y enfermeras; Se constató que los trabajadores afrontan el estrés laboral distanciándose de las personas a las que prestan servicios, lo que tiene efectos negativos tanto en los propios trabajadores como en sus pacientes. El estudio concluyó que la fatiga baja la moral de los trabajadores y aumenta el ausentismo. Además, señala que el burnout ocurre con mayor frecuencia en personas que trabajan largas jornadas en contacto directo con sus pacientes, y con menor frecuencia en personal administrativo.

Maslach y Jackson (1981) lo definen como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurren entre individuos que trabajan con personas”. Las autoras describieron tres aspectos del burnout. cansancio o agotamiento emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; la despersonalización o deshumanización. Este es el desarrollo de actitudes repulsivas hacia otras personas, especialmente aquellas que trabajan juntas, irritabilidad y pérdida de motivación. Y finalmente, existe la falta de satisfacción personal: una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, baja moral, baja productividad laboral, baja autoestima y falta de resiliencia al estrés.

Investigaciones que sirvieron para elaborar el instrumento de medida, el Maslach Burnout Inventory (MBI), un Inventario autoadministrado de 22 ítems que va medir las tres dimensiones. Donde la fatiga es una predisposición al desarrollo de infecciones, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión e ideación suicida. Y en una etapa posterior aparece el malestar psicológico porque el propio sujeto muestra una actitud negativa hacia sus actividades laborales, con baja autoestima, ineficacia e incompetencia.

Martínez y Guerra (1997) definen al desgaste ocupacional como un “Síndrome que proviene de un estado prolongado de Estrés laboral que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Este Síndrome abarca síntomas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Sensación de Reducido Logro Personal, acompañada de aspectos de trastornos físicos, conductuales, y problemas de relación interpersonal. Además, está asociado a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción laboral”.

Tonon (2003), al estudiar el síndrome de Burnout lo define como respuesta a situaciones laborales crónicas estresantes que se presentan en el mercado laboral de ocupaciones orientadas principalmente a la prestación de servicios.

2.2.1.1. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Se ha tomado en cuenta el modelo conceptual multidimensional, de Maslach (1981) que divide el síndrome de burnout en tres dimensiones:

a) **El Cansancio emocional:** Es una dimensión de estrés agudo y/o crónico que, se caracteriza por la fatiga emocional. Al aumentar la fatiga en el trabajo, no podrá dar más profesionalmente lo cual significa estar emocionalmente agotado, desperdiciando recursos emocionales. De esta manera los individuos sienten que han perdido la energía para trabajar, tienen que esforzarse mucho para afrontar un nuevo día, se sienten cansados, cansados, y no tienen fuente de recarga de impulsos y estímulos.

b) **Despersonalización:** Es un aspecto de las relaciones interpersonales que ayuda a proteger contra el agotamiento emocional, en el que uno se aísla de los demás, desarrolla una actitud fría e impersonal, se deshumaniza en sus relaciones y trabaja Expresa las emociones negativas, actitudes y comportamientos de burla contra , mira para otro lado y en ocasiones utiliza un lenguaje despectivo hacia sus pacientes y compañeros, culpando a los demás de su frustración, intenta reducir su compromiso con el trabajo. Evite el contacto y muestre un comportamiento excesivamente distante e insensible, incluida la pérdida del idealismo. Es una forma de autodefensa,

pero luego actúa como un obstáculo para el compromiso con las tareas.

- c) **Falta de Realización Personal:** Este aspecto está relacionado con la autoevaluación y es la incompetencia que se produce cuando sientes que las exigencias de tu trabajo superan tus capacidades y estás insatisfecho con los resultados de tu trabajo. La impotencia paradójica puede duplicar el esfuerzo, las habilidades y los intereses, y aumentar infinitamente tu compromiso con el trabajo y los demás, aunque pueden ocurrir los efectos contrarios. Reduce la sensación de éxito y productividad de la tarea. Se muestra el fallo. Esta sensación de inadecuación de la capacidad de uno puede conducir al fracaso voluntario. Puede verse exacerbado por la pérdida de apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional.

2.2.1.2. Causas del síndrome burnout en profesionales de la salud

El grupo profesional en el que más se enmarcó las causas del síndrome de burnout han sido los profesionales de la salud, tales odontólogos, médicos,

psicólogos, tecnólogos médicos, enfermeras, auxiliares en enfermería. En cuanto a la forma de aparición del síndrome de desgaste profesional en estos profesionales, se han expuesto una serie de factores causales relacionados con el entorno laboral. Uno de estos factores es el número de pacientes por cada profesional que atienden cada día. De esta manera cuanto más especializado sea el centro y mayor sea el número de pacientes atendidos, mayor será el agotamiento emocional.

Moreno, González, Garrosa, Peñacoba, (2002), sostienen que, las causas del burnout en estos profesionales las podemos dividir en tres grandes grupos, y así hablaremos de factores de la personalidad, características sociodemográficas y causas laborales.

a) **Los factores de la personalidad**

La personalidad está directamente relacionada con el burnout de los trabajadores de la salud y se relaciona básicamente con neuroticismos como la ansiedad, la hostilidad, la depresión y la fragilidad. También se asocia a este síndrome ocupacional en personas con patrones de comportamiento tipo A que son la ubicación de controles externos. Abducción, rigidez,

tenacidad, independencia, coordinación, estabilidad, autosuficiencia, perfeccionismo, tensión estresante.

Para Maslach, el neuroticismo se asocia positivamente con el burnout, y las personas con neurosis son emocionalmente inestables y propensas al malestar psicológico. Sin embargo, en un estudio realizado en personal médico hospitalario, el agotamiento emocional, la despersonalización y la neurosis. Otro rasgo de personalidad asociado con el agotamiento es la ubicación del control externo. Como resultado, los profesionales médicos con este locus de control tienen más probabilidades de experimentar insatisfacción laboral, estrés y agotamiento que conducen al fracaso voluntario, especialmente en el aspecto de despersonalización. Puede verse exacerbada por la pérdida de apoyo social y oportunidades de progreso profesional.

Los patrones de comportamiento tipo A también se correlacionan significativa y positivamente con los tres componentes de competitividad, impaciencia y compromiso laboral, así como con los tres aspectos del agotamiento del trabajador de la salud, en este caso el síndrome. La estabilidad emocional tiene una

relación negativa con el cansancio emocional y la despersonalización, y una relación positiva con la realización personal. Por el contrario, la tensión se asoció positivamente con el cansancio emocional y la dimensión de despersonalización, y negativamente con la realización personal.

b) Características sociodemográficas

Otro de los factores que, influyen en la aparición del burnout en los profesionales de la salud, son las variables sociodemográficas del sexo, la edad, el estado civil y la presencia de hijos no hay diferencias en cuanto a lo ya comentado en las causas generales del burnout. Existen trabajos que ponen de manifiesto la escasa asociación entre estos factores clásicos y el burnout, dando más importancia a las características propias del entorno laboral. (Moreno et al. 2002)

Algunos autores han encontrado que el síndrome de Burnout ha sido más común después de los primeros 10 años profesionales, y luego la migración a los clientes de rutina diaria se lleva a cabo de las expectativas ideales, y se considerará una recompensa profesional y económica, y el cuarto estudio, Lo que también se espera, y el primer trabajo del primer

trabajo es más probable que se vea afectado por el inicio del síndrome como encontramos, aumentará la experiencia profesional que reduce la fatiga emocional. (Maslach, 1981).

c) **Factores laborales**

La principal causa del burnout es el exceso de trabajo, que se relaciona básicamente con el aspecto del malestar emocional. Para los estudios a realizar, la carga de trabajo del personal sanitario se considera en general un factor de riesgo psicosocial importante, probablemente debido al hacinamiento y a la fuerte presión de los servicios sanitarios para reducir las listas de espera, y de los servicios sanitarios en general, pudiendo ser causado por tejido inadecuado. Escasez de personal médico y no médico. (Zuger, 2004)

Otro factor es el tratamiento de pacientes y familiares como causa importante de burnout en los profesionales de la salud. En concreto, el contacto con el paciente y la muerte del paciente representan otro factor de riesgo psicosocial muy importante que también es considerado por los médicos. Otro de distancia. Por lo tanto, la mayoría cree que lidiar con

enfermedades físicas les sigue afectando, pero es exclusivo de su profesión. En la mayoría de los casos, el sufrimiento y la muerte son el sello distintivo de su trabajo y, a medida que envejecen y obtienen más experiencia, se acostumbran a ello. El burnout es predominante en la práctica clínica y disciplina de estos profesionales de la salud con pacientes crónicos, graves, oncológicos y terminales. (Zuger, 2004).

La motivación laboral es otro factor relacionado con las recompensas que reciben los profesionales sanitarios en función del trabajo realizado. Incluye no solo la cognición social, sino también las recompensas monetarias de los salarios y las recompensas esenciales. Cognición social, d. h La conciencia laboral por parte de la dirección, el personal y los pacientes se asocia con el desgaste profesional, que es poco reconocido por los jefes y los pacientes debido a las puntuaciones más bajas en las tres subescalas del desgaste profesional, y se cree que existe un sentimiento de experto. (Albadalejo et al. 2004)

La ausencia de apoyo social, es otro de los factores laborales, nos referimos al apoyo social en términos

de redes de relaciones sociales que complementan los recursos personales para desarrollar respuestas adaptativas en emergencias, relaciones informales, amigos y familiares, y relaciones formales, veeduría. Incluye tanto persona/supervisor como compañeros. (Zuger 2004)

2.2.1.3. Fases del síndrome de Burnout

Según Fidalgo, M (2006), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

1º. Fase Inicial de Entusiasmo: Antes de un nuevo trabajo, experimentará entusiasmo, mucha energía y expectativas positivas. La ampliación de días hábiles no es relevante.

2º. Fase de Estancamiento: No se cumplen las expectativas de los expertos. Al notar un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, se empiezan a valorar las recompensas del trabajo. En esta fase, existe un desequilibrio entre requerimientos y recursos (estrés). Por lo tanto, la definición del problema del estrés psicosocial. Los expertos en la materia sienten que no pueden proporcionar una respuesta eficaz.

3º.

4°. Fase de Frustración: Se explica la tercera etapa en la que la frustración, la desilusión o la desmoralización se vuelven prominentes en casos individuales. No se encuentra sentido al trabajo por consiguiente todo es frustrante y conduce a conflictos en el grupo. Su salud puede comenzar a decaer y puede experimentar problemas emocionales, fisiológicos y de comportamiento.

5°. Fase de Apatía: En la cuarta etapa se produce la siguiente serie de cambios de actitud y comportamiento (afrontamiento defensivo). B. Tendencia a tratar a los clientes de manera distante y mecánica, preferencia cínica por la complacencia sobre el mejor servicio al cliente, evitación defensiva del trabajo tedioso y manejo del retiro personal. Estos son mecanismos de defensa personal.

6°. Fase de Quemado: Interrupción emocional y cognitiva con efectos significativos en la salud. Además, puede hacer que los trabajadores renuncien a sus trabajos y los arrastre a una vida laboral frustrada y frustrada.

En definitiva, esta descripción del burnout o del desarrollo del burnout tiene un carácter periódico. Por lo

tanto, puede repetirse en la misma o diferentes profesiones, y en diferentes momentos de la vida laboral de una persona. (Fidalgo, 2006).

2.2.1.4. Consecuencias del síndrome burnout sobre el trabajo

Para la investigación a realizar se está considerando las consecuencias negativas del desgaste ocupacional sobre el trabajo más relevantes, cumpliendo con citar en primer lugar el absentismo laboral que este síndrome produce. Cada una de las dimensiones del burnout aumenta el riesgo de padecer distintas enfermedades; mentales, músculo - esqueléticas, cardiovasculares..., y por tanto se incrementa el absentismo laboral con el consiguiente impacto económico y social que esto produce (Toppinen et al. 2005)

El síndrome de burnout también se asocia de forma negativa con la satisfacción laboral y de forma positiva los deseos de abandonar el puesto de trabajo, y en el caso de los profesionales sanitarios se ha encontrado una asociación, también negativa, con la satisfacción de los pacientes. otra consecuencia negativa del síndrome de burnout es el aumento del gasto farmacéutico en los profesionales afectados por este síndrome, como se ha visto en un estudio realizados de atención primaria a

pacientes (Cebriá et al. 2010)

2.2.1.5. Prevención y métodos de intervención en el síndrome de burnout.

Una vez definida por primera vez el Burnout se empezó a estudiar y con ello se han desarrollado una serie de mecanismos funcionales para reducir la incidencia que esta puede causar. (Mingote 1981)

Si bien se ha demostrado que no existe un único método simple para la prevención de este síndrome, es necesario utilizar un modelo que integre varios métodos para individuos, grupos sociales y organizaciones laborales. A nivel individual, se trata de fortalecer la resiliencia individual para abordar de manera efectiva los factores estresantes del trabajo, así como aumentar el control y la autoeficacia. Se han utilizado varios tipos de técnicas para lograr este objetivo: B. Terapia conductual cognitiva, como manejo del estrés, reconstrucción cognitiva y ejercicios conductuales. También se utilizan técnicas de relajación, autorregulación o control, gestión del tiempo, mejora de habilidades sociales, etc.

En cuanto al grupo social, Mingote Adán induce a métodos donde se plasmen buenas relaciones laborales y condiciones buenas para evitar la identificación de

problemas en el trabajo y podrían verse reflejadas en moderadas presencias de Burnout en los trabajadores o nulas. Por tanto, para es fundamental fortalecer los vínculos sociales para evitar incidencias en nivel altos y aumentar el control de los mismos sobre las demandas psicológicas del trabajo.

2.2.2. Satisfacción Laboral

En el ámbito de la investigación conductual en la satisfacción organizacional el trabajo es una de las variables más estudiadas porque está asociado con comportamientos y resultados importantes que afectan el bienestar de los individuos y las organizaciones, y es muy importante tanto para quienes lideran la organización como para quienes la estudian. tema. (Spector, 1997).

En cuanto a la composición de la satisfacción laboral, Navarro (2008) señala que no existe una definición unificada de este concepto. Sin embargo, hay dos grupos en la definición. Una es una definición que trata el término como una actitud general hacia el trabajo, y la otra es una definición que se refiere a emociones y reacciones emocionales. Encontrarás en el segundo grupo definido por Locke (1976). Según esto, la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción del trabajo o de la experiencia laboral. Esta definición es

la más conocida y la más utilizada en la investigación. (Ilies et al. 2004).

Por otro lado, dentro del contexto peruano, Yamamoto (2012) entiende la satisfacción laboral como el contraste entre las expectativas y la percepción del logro de metas en el trabajo, las mismas que ha identificado según la cultura de esta población.

Por ello, esta aproximación al concepto será utilizada en la presente investigación.

La satisfacción laboral ha sido estudiada relacionándola a una serie de variables organizacionales. Al respecto, se ha encontrado que la satisfacción laboral correlaciona de manera negativa con la intención de rotación (Tian-Foreman, 2009; Yorgun, Yilmaz & Keser, 2009; Aydogdu & Asikgil, 2011). De esta manera, los trabajadores más satisfechos son aquellos que se encuentran menos dispuestos a dejar la organización y como resultado de ello la empresa evita la pérdida de talento o conocimientos y los gastos que se generan como producto de la rotación (Kessler, 2014). Además de ello, la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño y el compromiso organizacional, lo que implica que los trabajadores más satisfechos se encontrarían también más identificados con la organización y con el cumplimiento de las metas

laborales (Imm, Sambasivan & Zubaidah, 2011; Lumley et al., 2011; Altinoz, Cakiroglu & Cop, 2012; Peng, 2014). Según Sousa-Poza & Sousa-Poza (2000) en los últimos años se ha prestado cada vez más atención a los aspectos relacionados con el bienestar subjetivo, por lo que se han desarrollado dos líneas centrales de investigación: por un lado, el análisis de la felicidad laboral, también conocida como satisfacción laboral, y por otro lado, felicidad con la vida o felicidad. Si bien la satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas (Spector, 1997), la satisfacción con la vida ha sido escasamente tratada en el campo organizacional (Erdogan et al. 2012).

2.3. Bases conceptuales

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout o desgaste ocupacional ha sido definido como un Síndrome que proviene de un estrés laboral persistente que afecta a las personas que tienen experiencia en las relaciones con los demás, donde ayudar y asistir en la resolución de problemas de la otra persona es un eje central del trabajo. Este síndrome incluye síntomas de agotamiento emocional, depresión personal y una disminución del sentido de realización personal., acompañada de aspectos de trastornos físicos, conductuales, y problemas de relación interpersonal. Además, está asociado a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de

fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción laboral. (Martínez y Guerra (1997)

Cansancio emocional

Es una dimensión de estrés agudo y/o crónico que, se caracteriza por la fatiga emocional. Al aumentar la fatiga en el trabajo, no podrá dar más profesionalmente lo cual significa estar emocionalmente agotado, desperdiciando recursos emocionales. De esta manera los individuos sienten que han perdido la energía para trabajar, tienen que esforzarse mucho para afrontar un nuevo día, se sienten cansados, cansados, y no tienen fuente de recarga de impulsos y estímulos (Maslach, 1981)

Despersonalización

Es un aspecto de las relaciones interpersonales que ayuda a proteger contra el agotamiento emocional, en el que uno se aísla de los demás, desarrolla una actitud fría e impersonal, se deshumaniza en sus relaciones y trabaja. Expresa las emociones negativas, actitudes y comportamientos de burla contra, mira para otro lado y en ocasiones utiliza un lenguaje despectivo hacia sus pacientes y compañeros, culpando a los demás de su frustración, intenta reducir su compromiso con el trabajo. Evite el contacto y muestre un comportamiento excesivamente distante e insensible, incluida la pérdida del idealismo. Es una forma de autodefensa, pero luego

actúa como un obstáculo para el compromiso con las tareas (Maslach, 1981).

Realización personal

Este aspecto está relacionado con la autoevaluación y es la incompetencia que se produce cuando sientes que las exigencias de tu trabajo superan tus capacidades y estás insatisfecho con los resultados de tu trabajo. La impotencia paradójica puede duplicar el esfuerzo, las habilidades y los intereses, y aumentar infinitamente tu compromiso con el trabajo y los demás, aunque pueden ocurrir los efectos contrarios. Reduce la sensación de éxito y productividad de la tarea. Se muestra el fallo. Esta sensación de inadecuación de la capacidad de uno puede conducir al fracaso voluntario. Puede verse exacerbado por la pérdida de apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional (Maslach, 1981).

Satisfacción laboral

No existe una definición unificada de este concepto. Sin embargo, hay dos enfoques en la definición. Una es una definición que trata el término como una actitud general hacia el trabajo (Navarro, 2008). Otra definición se refiere a emociones y reacciones emocionales. Según este enfoque la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción del trabajo o de la experiencia laboral. Esta definición es la más conocida y la más utilizada en la investigación. (Locke, 1976, como se dice en Ilies et al. 2004).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El centro de Salud la Unión pertenece a la Microred la unión y la Red de Dos de mayo. Su categoría es I-4 con camas de internamiento y atiende las 24 horas del día. Se encuentra ubicada en el distrito de La Unión.

La Unión que es uno de los nueve distritos y la capital de la provincia de Dos de Mayo que pertenece al departamento de Huánuco, encontrándose bajo la administración del Gobierno Regional de Huánuco. Se localiza a 3226 m.s.n.m., tiene 187,28 km². Sus límites son por el norte con los distritos de Ripán y Sillapata, por el sur con Rondos, provincia de Lauricocha, por el este con los distritos de Sillapata y Obas provincia de Yarowilca y por el oeste con el distrito de Huallanca, provincia de Bolognesi departamento de Ancash.

En la Unión se encuentran zonas turísticas como Huánuco Pampa o Huánuco Viejo donde se lleva a cabo la Fiesta del Sol que se constituye en una de las costumbres más arraigadas. Otros lugares atractivos se conocen como Inka Wasi, el Baño del Inca, el palacio de las tres puertas, el templo y el camino inca entre otros. Otros lugares destacados son los baños termales.

3.2. Población

La población de estudio estuvo conformada por el personal asistencial y de servicios generales del centro de salud La Unión – Dos de

Mayo, que hacen un total de 143, distribuidos como se detalla a continuación:

Personal del centro de Salud		
La Unión-Dos de Mayo	Asistencial	Servicios generales
Varones	32	6
Mujeres	87	18
TOTAL	119	24

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal nombrado y contratado en el centro de salud La Unión-Dos de Mayo.
- Este laborando durante los último 6 meses.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personal contratado por terceros (“Servicios no personales”)

3.3. Muestra

Esta estuvo conformada por un total de 123 personas de la población del personal del centro de salud la Unión Nivel 1-4 con internamiento – 2022.

Muestreo

En este estudio se empleó el muestreo no probabilístico, dado que los participantes que forman parte de la muestra son elegidos a utilidad del investigador (Morán y Alvarado, 2010), y la forma fue por conveniencia puesto que se eligieron a todos los trabajadores del Centro de Salud la

Unión, que se tuvieron mayor acceso y disponibilidad para poder formar parte de la investigación.

3.4. Nivel, tipo de estudio

3.4.1. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional, el cual tiene como fin conocer el grado de relación que existe entre 2 o más categorías o variables en un contexto en específico, mediante un padrón predecible para un grupo o población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

En esta investigación las variables a relacionar fueron el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.

3.4.2. Tipo de investigación

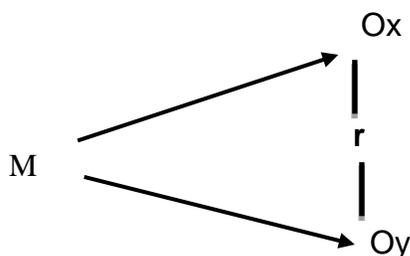
La investigación es de tipo cuantitativo, ya que permitió examinar los datos de manera numérica y en base a un análisis estadístico, para así, poder establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Asimismo, se trata de un estudio transversal o transeccional, puesto que se recolectó datos en un solo momento, es decir en un tiempo único. Su propósito fue describir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

3.5. Diseño de la investigación

En la presente investigación se ha utilizado el diseño correlacional. Sánchez y Reyes (2006) sostienen que este diseño tiene como propósito determinar el grado de relación entre dos o más variables en una misma muestra. En este caso en principio se identificaron las variables síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud la Unión- Dos de Mayo, 2022 y se buscó relacionarlas mediante la técnica de análisis de correlación.

Al esquematizar este tipo de investigación obtendremos el siguiente diagrama.



En el esquema:

M= Muestra de Investigación

V1 = Síndrome burnout

V2 = Funcionalidad familiar

r = Posible relación entre las variables

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1. Método

En el desarrollo de la investigación se ha utilizado el método descriptivo, ya que consiste en una descripción e interpretación

sistemática de un conjunto de hechos relacionados con otros fenómenos, además examina el fenómeno en su estado actual y en su forma natural (Sánchez y Reyes,2006)

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación fue la Psicometría ya que se han utilizado inventarios y escalas psicométricas compuestos por ítems seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el individuo ciertas reacciones registrables; reacciones de toda naturaleza en cuanto a su complejidad, duración, forma, expresión y significado (Rey, 1973).

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

3.6.3.1. Inventario de Burnout de Maslach IBM

a) FICHA TÉCNICA

Nombre	: Burnout Maslach Inventori - MBI
Autoras	: C. Maslach y S.E. Jackson 1981
Procedencia	: Consultyng Psychologists Press, Inc, Palo Alto, California, USA
Items	: 22 ítems
Aplicación	: Individual y Colectiva, en adultos
Duración	: 10 a 15 Minutos
Finalidad	: Evaluación el Síndrome Burnout con sus dimensiones de

agotamiento emocional,
despersonalización y realización
personal

b) Descripción del Inventario:

El inventario consta de 22 ítems, en formato tipo Likert, con siete puntos de calificación, en forma de enunciados que abordan las actitudes, sentimientos y sentimientos personales del profesional en el trabajo y hacia las personas a las que debe acompañar.

Las dimensiones medidas por inventario se detallan a continuación:

- **Agotamiento Emocional:** Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. Corresponde a los ítems 01, 02, 03, 06, 08, 13,14, 16, 20.
- **Despersonalización:** Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia las personas con quienes trabaja. Corresponde a los ítems 05, 10, 11, 15, 22.
- **Realización personal.** Contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. Corresponde a los

ítems 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21.

c) Aplicación del inventario de Burnout

✎ **Instrucciones:** Se solicita a la persona que indique la frecuencia que ha experimentado este sentimiento habiéndosele hecho conocimiento una serie de fase con un valor de 0 a 6, donde (0) nunca, (1) alguna vez al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) algunas veces al mes o menos, (4) una vez por semana, (5) algunas veces por semana, (6) todos los días.

✎ **Calificación:** Se utiliza un modelo de respuesta dividido en tres dimensiones, la puntuación se realiza sumando todos los números anotados en los recuadros según los ítems correspondientes a cada dimensión. Luego de tener el puntaje total para cada dimensión de acuerdo con lo consignado.

✎ **Interpretación:** Puntuaciones elevadas en las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización, y puntuaciones bajas en la dimensión de Realización personal corresponden a una persona con el Síndrome de Burnout.

d) Validación y confiabilidad del instrumento

Confiabilidad: La consistencia interna estimada por las autoras, a partir de una muestra de 1316 sujetos con el coeficiente de Alfa de Cronbach, es de 0.90 para el Cansancio Emocional, 0.79 para Despersonalización, y de 0.71 para Realización personal.

Validez: Para analizar la estructura interna de la escala se ha utilizado el análisis factorial en una muestra de 1025 sujetos, la correlación es positiva entre Cansancio Emocional y Despersonalización de 0.52, mientras la dimensión de Realización Personal se relaciona negativamente con las otras dos (-0.22, -0.26).

Con respecto a la validez convergente, y con referencia a otros estudios previos, los autores señalan que los resultados obtenidos con MBI se correlacionan positivamente con: Una persona familiarizada con el tema (él o ella): Mientras que las evaluaciones de comportamiento realizadas por (socios o colegas), características de los empleados que contribuyen a la experiencia de algunos burnouts de presencia, y se ha demostrado validez de identificación, los autores han demostrado la escala MBI y satisfacción laboral,

muestra evidencia de baja correlación con otros componentes como.

e) Validez Regional

Tapia y Díaz (2020) establecieron la validez de contenido a través de 4 profesionales de psicología expertos en el tema, mediante el método de concordancia. Luego del proceso de validación de los expertos y levantadas las observaciones se administró a la muestra logrando verificar que la prueba tiene validez.

f) Confiabilidad regional

Tapia y Díaz (2020) determinaron la confiabilidad regional de la prueba del Malasch Burnout Inventory en cada una de sus dimensiones mediante la correlación de Pearson encontrando los siguientes resultados:

Agotamiento emocional $r= 0.97$ correlación muy fuerte

Despersonalización $r= 0,96$ Correlación positiva muy fuerte

Realización personal $r= 0.99$ Correlación positiva muy fuerte

Estos resultados significan que el instrumento tiene

una consistencia significativa al medir la misma variable en dos momentos diferentes presentando resultados homogéneos evidenciando una correlación muy fuerte en las tres dimensiones.

A continuación, se presenta la tabla de las dimensiones y niveles del síndrome de burnout, así como de los niveles, que servirán para procesar la información que se recoja después de la aplicación de los instrumentos de medición.

Cuadro de las dimensiones y niveles del Burnout

DIMENSIONES DEL BURNOUT	NIVELES		
Cansancio emocional	<=18	19-26	>=27
Despersonalización	<=5	6-9	>=10
Realización personal	<=33	34-39	>=40

Cuadro: Dimensiones y Niveles del Síndrome de Burnout

SINDROME DE BURNOUT	
Grave	90-132
Moderado	45-89
Leve	0-44

3.6.3.2. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

a) FICHA TECNICA

Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral

Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.

Particularidad : Instrumento de exploración

Psicológico.

Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción
laboral de trabajadores.

Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o

Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

b) CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO

- Escala tipo Likert.
- Consta de 36 ítems.
- Administración: individual y colectiva.

- Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

c) **CALIFICACIÓN:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

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

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la

puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales: 1, 13, 21, 28, 32

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos: 2, 7, 14, 22

Factor III: Políticas Administrativas: 8, 15, 17, 23, 33

Factor IV: Relaciones Sociales: 3, 9, 16, 24

Factor V: Desarrollo Personal: 4, 10, 18, 25, 29, 34

Factor VI: Desempeño de Tareas: 5, 11, 19, 26, 30, 35

Factor VII: Relación con la Autoridad: 6, 12, 20, 27, 31, 36

d) Validación y confiabilidad del instrumento

Confiabilidad: Se establecido mediante el estadístico Alfa de Cronbach usando una prueba piloto a 30 personas, el cual tuvo el resultado de 0.76 demostrando que los resultados serán fiables en el fin de la investigación establecidos para pruebas usadas de tipo psicológico pasando el criterio de 0.7.

N° DE	Alfa de
ÍTEMS	Cronbach
36	0.76

Validez: Para analizar la estructura interna de la escala se ha utilizado el análisis factorial KMO para establecer la validez por contenido de las dimensiones, obteniendo como resultado mayor a 0.7.

Significación de tareas 0.82

Condiciones de trabajo 0.95

Reconocimiento personal/social 0.75

Beneficios Económicos 0.77

e) Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL P.T.	FACTORES						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Alta 168	23	18	23	19	29	29	29
□ ó □	ó □	ó □	ó □	ó □	ó □	ó □	ó
Parcial 149	20	15	20	17	26	26	25
Satisfacción a	a	a	a	a	a	a	a
Laboral 167	22	17	22	18	28	28	28

112	Regular	15	9	15	12	19	20	19
a		a	a	a	a	a	a	a
148		19	14	19	16	25	25	24
93	Parcial	11	7	11	8	14	14	14
a	Insatisfacción	a	a	a	a	a	a	a
111	Laboral	14	8	14	11	18	19	18
92	Baja	10	6	10	7	13	13	13
6		ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -

f) Interpretación

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: 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.

Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal

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

Factor VI: Desempeño de Tareas

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

Factor VII: Relación con la Autoridad

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

g) Validez

La validez de la escala se efectuó por medio del análisis factorial e indicadores coeficientes de media KMO.

Indicadores	Coeficientes
Medida de ecuación de Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

3.7. Procedimiento

- Para desarrollar la investigación se recurrieron a los métodos de análisis de datos procediéndose conforme se detalla a continuación:
- La presente investigación usó técnicas de recolección de datos de las escalas, para medir las variables el síndrome de burnout y satisfacción laboral.
- Primero, se tramitó la solicitud a la dirección de la institución de salud, a fin de coordinar las facilidades para la investigación a realizar.
- Así mismo, se coordinó con la dirección del centro de salud la Unión Nivel 1-4 con internamiento – 2022, a fin de cumplir los protocolos establecidos por la emergencia sanitaria en que se encuentra el país.
- Posteriormente se presentó el consentimiento informado al personal del centro de salud la Unión- Dos de Mayo, 2022
- Se construyó una base de datos en programa Microsoft Excel 2016, y luego se importó al SPSS versión 24 con el cual se obtendrán las medidas de tendencia central y dispersión (media, varianza, desviación estándar, error estándar, etc.) del estudio.
- Por medió del estadístico de prueba de Kolmogorov - Smirnov, se evaluó la normalidad de datos para con ella establecer el tipo de prueba a usar.
- Para evaluar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach IBM y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC se utilizó los estadísticos Alpha de Cronbach para la confiabilidad por consistencia interna ítem -test.

- Se presentaron los resultados en tablas y figuras con su debida interpretación, procediéndose a realizar la discusión de resultados.
- Se formularon las conclusiones y recomendaciones.

3.8. Tabulación y análisis de datos

- Se creó una base de datos en Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) de la información recolectada.
- Se procesó mediante el análisis estadístico descriptivo para obtener los datos personales y niveles del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.
- Se procesó mediante el análisis estadístico inferencial para obtener las correlaciones respectivas entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, así como también entre las variables.

3.9. Consideraciones éticas.

Para realizar la investigación se respetaron los principios éticos establecidos por la APA que rigen toda investigación científica, teniendo en cuenta durante todo el proceso los principios que rigen la investigación científica, como proteger a los participantes modelo. investigación, por cualquier lesión a sus derechos fundamentales, velar por el bienestar de todos los participantes de la investigación, con respeto y justicia, realizada como investigador El estudio seguirá los principios éticos, axiomáticos y biológicos contenidos en el código

de ética profesional del psicólogo peruano, así como las establecidas por el Ejercicio Profesional de los Psicólogos Estudio Peruano, las cuales tendrán en cuenta el consentimiento informado de cada participante del estudio.

Por otra parte, se tuvieron en cuenta los principios éticos básicos del informe Belmont, que establece el respeto a la persona, los derechos y la justicia, principios fundamentales que deben regir el actuar de cualquier investigador cuando el sujeto de investigación incluye sujetos humanos. El respeto a las personas incluye la autodeterminación y el conocimiento riguroso de la información. En cuanto al principio de beneficio, es no hacer daño y aumentar las ganancias. Finalmente, en materia de justicia, se presta especial atención al trato justo a las personas y al respeto de la privacidad de los empleados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo.

Tabla 1

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según género

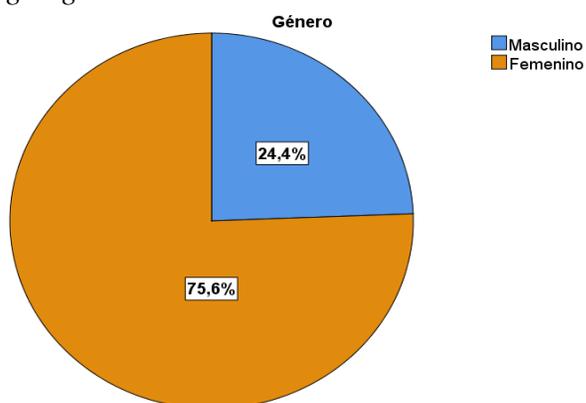
	Frecuencia	%
Masculino	30	24,4%
Femenino	93	75,6%
Total	123	100%

Fuente: Información de la Oficina de recursos humanos

Elaboración: Propia

Figura 01:

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según género



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 1 y su figura correspondiente 01 se describen los datos de la muestra según el género de lo cual la mayor parte está representada por el género femenino con un 75.6% (93) y con un 24.4% (30) el género masculino

Tabla 2

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según estado civil

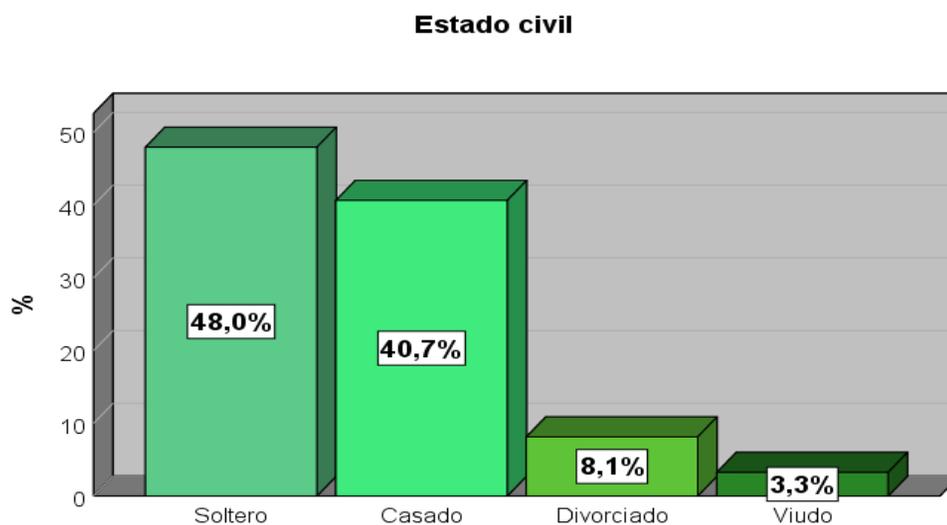
	Frecuencia	%
Soltero	59	48%
Casado	50	40,7%
Divorciado	10	8,1%
Viudo	4	3,3%
Total	123	100%

Fuente: Información de la Oficina de recursos humanos

Elaboración: Propia

Figura 02:

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según estado civil



INTERPRETACIÓN

En la tabla 2 y su figura correspondiente se describen los datos de la muestra según el estado civil que estos presentan de lo cual la mayor parte se encontró con un 48% (59) el estado soltero, seguido con un 40.7% (50) los casados, los de estado divorciado con un 8.1% (10) y por último un 3.3% (4) que reportaron que son viudos.

Tabla 3

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según años de servicio

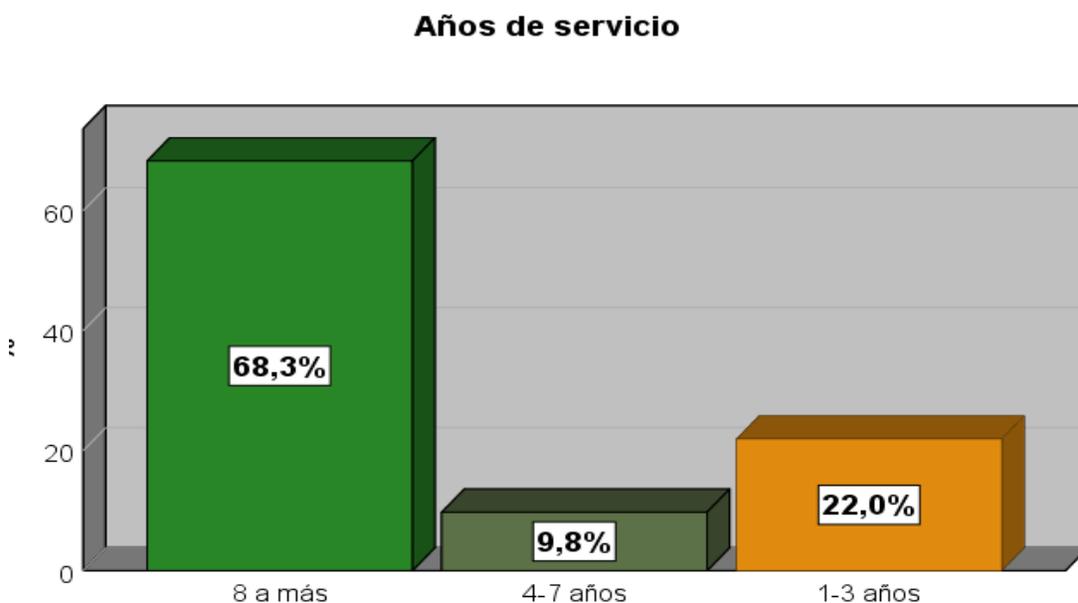
	Frecuencia	%
8 a más	84	68,3%
4-7 años	12	9,8%
1-3 años	27	22%
Total	123	100%

Fuente: Información de la Oficina de recursos humanos

Elaboración: Propia

Figura 03:

Distribución de frecuencia del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022, según años de servicio



INTERPRETACIÓN

En la tabla 3 y su figura correspondiente 03 se describen los datos de la muestra según los años de servicio que prestan al Centro de Salud la Unión en la que la mayor representatividad está en los que reportaron que tienen de 8 años a más con un 68.3% (84), seguido por los que tienen de 1 a 3 años con un 22% (27) mientras que con un 9.8% (12) se encuentran los que tienen de 4 a 7 años.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

		Frecuencia	%
Nivel De	Grave	16	13%
Cansancio	Moderado	16	13%
Emocional	Leve	91	74%
Total		123	100%

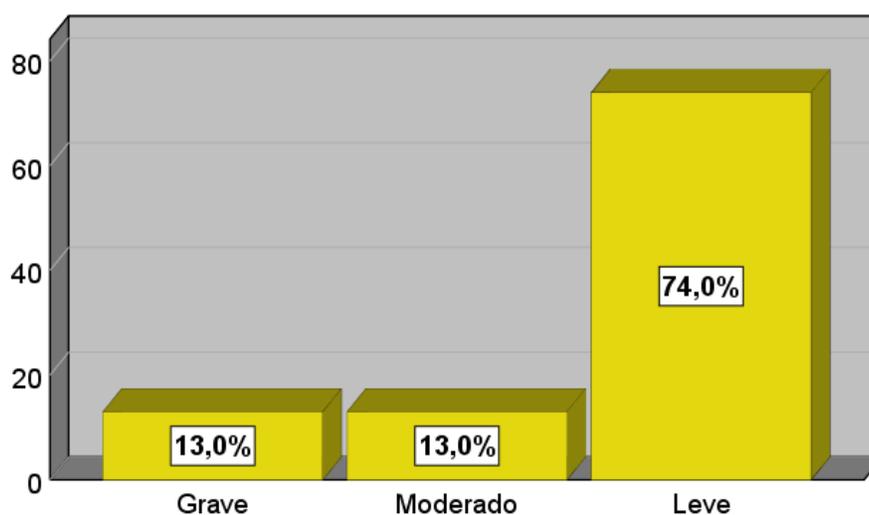
Fuente: Inventario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Propia

Figura 04:

Distribución de frecuencia de la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

Cansancio emocional



INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 y su figura correspondiente 04 se describen los datos de la muestra según la dimensión cansancio emocional de la variable síndrome del desgaste ocupacional Burnout de los cual se encontró que la mayor representatividad con un 74% (91) presentan un nivel leve, luego se encuentra un porcentaje similar del 13 % (16) que presentan un nivel moderado y grave.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

		Frecuencia	%
Nivel de despersonalización	Grave	18	14,6%
	Moderado	14	11,4%
	Leve	91	74%
	Total	123	100%

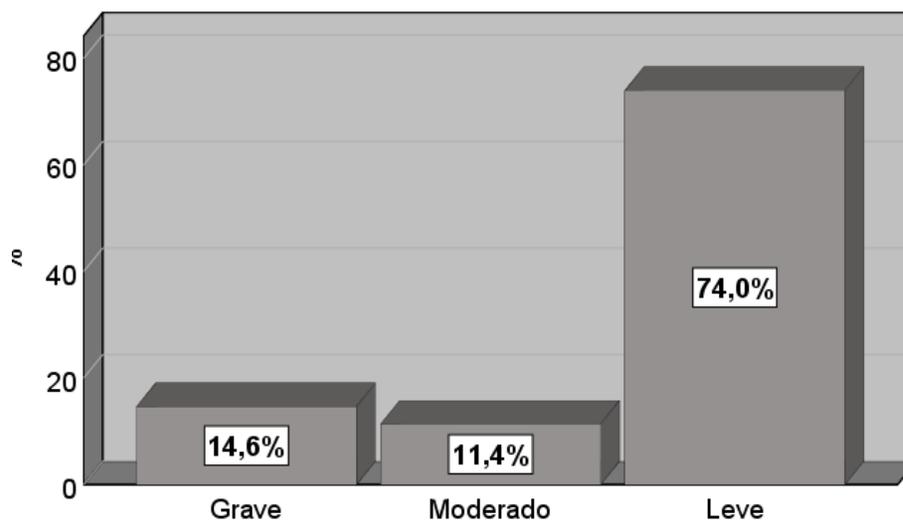
Fuente: Inventario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Propia

Figura 05:

Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

Despersonalización



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 5 y su figura correspondiente 05 se describen los datos de la muestra según la dimensión despersonalización de la variable síndrome del desgaste ocupacional Burnout de los cual se encontró que la mayor representatividad con un 74% (91) presentan un nivel leve, luego se encuentra con un 14.6% (18) los que presentan un nivel grave y por último con un 11.4% (14) los que presentan un nivel moderado. Fuente: Inventario de Síndrome de Burnout

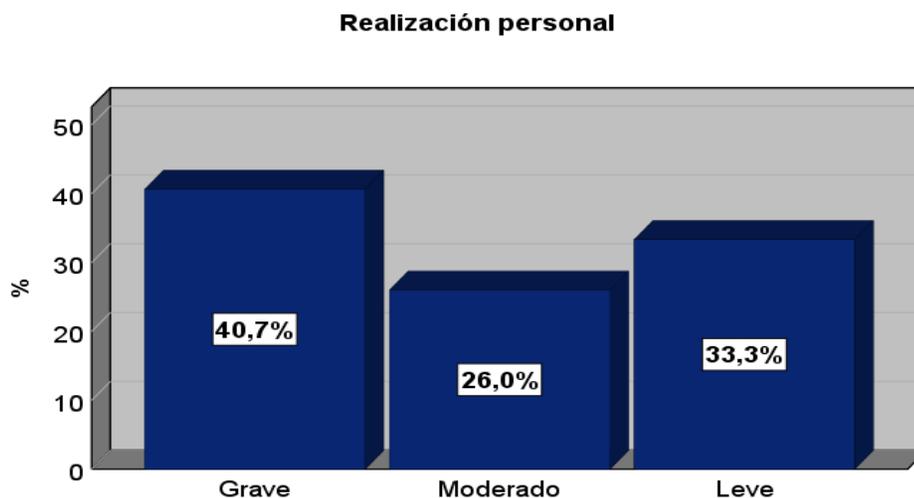
Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

		Frecuencia	%
Nivel de Realización personal	Grave	50	40,7%
	Moderado	32	26%
	Leve	41	33,3%
	Total	123	100%

Figura 06:

Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal del síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022



INTERPRETACIÓN

En la tabla 6 y su figura correspondiente 06 se describen los datos de la muestra según la dimensión realización personal de la variable síndrome del desgaste ocupacional Burnout de los cual se encontró que la mayor representatividad con un 40.7% (50) presentan un nivel grave, luego se encuentra con un 33.3% (41) los que presentan un nivel leve y por último con un 26% (32) los que presentan un nivel moderado.

Tabla 7

Distribución de frecuencia del nivel de síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

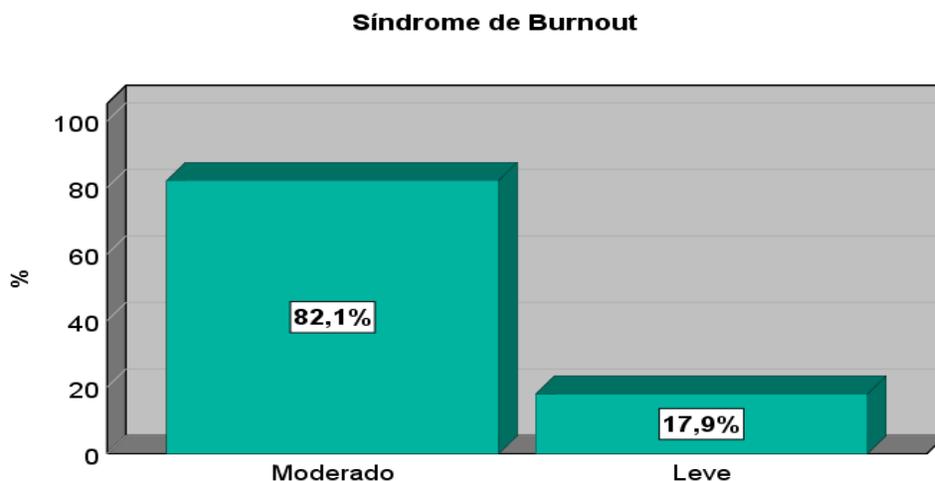
		Frecuencia	%
Nivel del Síndrome De Burnout	Moderado (45-89)	101	82,1
	Leve (0-44)	22	17,9
	Total	123	100,0

Fuente: Inventario de Síndrome de Burnout

Elaboración: Propia

Figura 07:

Distribución de frecuencia del nivel de síndrome de Burnout del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022



INTERPRETACIÓN

En la tabla 7 y su figura correspondiente 07 se describen los datos de la muestra según la variable síndrome del desgaste ocupacional, Burnout de los cual se encontró que la mayor representatividad con un 82.1% (101) presentan un nivel moderado, mientras que con un 17.9% (22) los que presentan un nivel leve. El nivel grave no se tomó en cuenta en la descripción al no encontrarse ningún sujeto en este nivel.

Tabla 8

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

		Frecuencia	%
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Alta satisfacción laboral	1	,8%
	Parcial satisfacción laboral	15	12,2%
	Regular	107	87%
	Total	123	100%

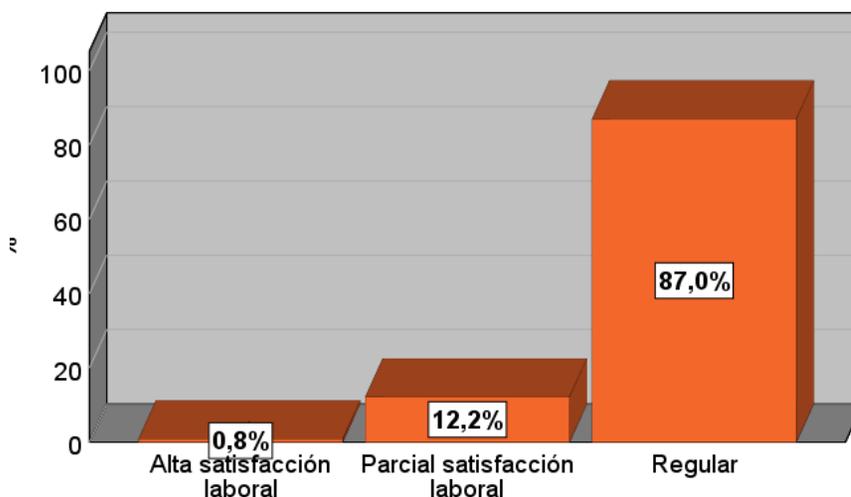
Fuente: Calificación de la Escala de satisfacción laboral

Elaboración: Propia

Figura 08:

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

Satisfacción laboral



INTERPRETACIÓN: En la tabla 8 y su figura correspondiente 08 se describen los datos de la muestra según la variable satisfacción laboral en la cual se reportó la mayor representatividad con un 87% (107) los que presentan una satisfacción regular, seguido por los que presentan una parcial satisfacción laboral con un 12.2% (15) mientras que con un mínimo porcentaje del 0.8% equivalente a una persona que

presenta alta satisfacción laboral. Por otro lado, los niveles parcial insatisfacción laboral y la insatisfacción laboral no se tomaron en cuenta en la descripción al no haberse encontrado ningún sujeto.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 9:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de la distribución de la muestra de estudio

		BURNOUT	SL
N		123	123
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53,23	126,01
	Desv. Desviación	13,006	12,338
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,093	,091
	Positivo	,078	,091
	Negativo	-,093	-,076
Estadístico de prueba		,093	,091
Sig. asintótica(bilateral)		,011^c	,014^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Base de datos de SPSS

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La prueba estadística empleada fue de rho de Spearman debido a la forma de distribución de los datos los cuales fueron sometidos a la prueba de normalidad o bondad de ajuste K-S en la que se indica en el resultado al ser menor a 0.05 no presentan distribución normal por ende se recomienda utilizar pruebas no paramétricas que en este sentido al ser ambas variables medibles ordinalmente es la prueba recomendada la rho.

Tabla 10:

Correlación entre el síndrome de Burnout Burnout y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo, 2022

			BURNOUT	SL
Rho de Spearman	BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	-,167
		Sig. (bilateral)	.	,065
		N	123	123
	SL	Coefficiente de correlación	-,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,065	.
		N	123	123

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 10 se reporta la contrastación de hipótesis a través del estadístico no paramétrico rho de spearman entre a la variable síndrome de Burnout Burnout y la variable satisfacción laboral la cual indica un coeficiente de correlación directa de -.167 lo cual indica una correlación de muy baja intensidad prácticamente y con un p valor o nivel de significancia del .065 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud la Unión – Dos de Mayo 2022”

Tabla 11:

Correlación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo 2022

			Cansancio Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,060
		Sig. (bilateral)	.	,510
		N	123	123
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,060	1,000
Sig. (bilateral)		,510	.	
N		123	123	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 11 se reporta la contrastación de hipótesis a través del estadístico no paramétrico rho de Spearman entre a la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral, la cual con un p valor o nivel de significancia del .510 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.

*Tabla 12:
Correlación entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo 2022*

			Despersonalización	Satisfacción
			n	laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,124
		Sig. (bilateral)	.	,171
		N	123	123
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,124	1,000
		Sig. (bilateral)	,171	.
		N	123	123

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 se reporta la contrastación de hipótesis a través del estadístico no paramétrico rho de Spearman entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral, la cual indica un coeficiente de correlación directa de .124 y con un p valor o nivel de significancia del .171 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.

Tabla 13:

Correlación entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Unión – Dos de mayo 2022

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,003
		Sig. (bilateral)	.	,977
		N	123	123
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,977	.
		N	123	123

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 se reporta la contrastación de hipótesis a través del estadístico no paramétrico rho de spearman entre a la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral, la cual indica un coeficiente de correlación directa de -.003 y con un p valor o nivel de significancia del .977 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de Burnout (desgaste ocupacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de salud la Unión Nivel 1-4 con internamiento-2022, encontrando una correlación inversa de muy baja intensidad con un $Rho = -,167$ con un nivel de significancia de $,065 > 0,05$. La correlación obtenida difiere de los hallazgos obtenidos en la investigación desarrollada por Vásquez (2018) en profesionales del Hospital Clínico Herminia Martín de Chile, quién encontró una correlación negativa pero significativa entre satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. Este estudio fue desarrollado en una realidad diferente en la cual además se incluyeron otro tipo de profesionales de diferentes especialidades de un Hospital que no se encuentran en un Centro de Salud, con una muestra obtenida probabilísticamente.

Los resultados obtenidos en la presente investigación tampoco concuerdan con los que ha reportado Aranda (2020) quién al investigar la relación entre Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud integrado por 96 personas de la Microred Pillco Marca Huánuco 2019 ha encontrado que dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo cuyo valor es -0.266 con un p valor de 0.001 , por lo que la correlación resultó significativa, a diferencia del valor que hemos reportado que es de $-,167$ con un nivel de significancia mayor de 0.05 que nos permite concluir que existe relación inversa de baja intensidad no significativa. Estas diferencias podrían atribuirse a variables contextuales porque es diferente

trabajar en un distrito alejado que en una institución cercana a la capital del departamento de Huánuco en las cuales podrían existir mejores condiciones laborales.

Respecto al objetivo específico 01 que es conocer el nivel del síndrome de Burnout en el personal del Centro de salud La Unión Nivel 1-4 con internamiento, se ha encontrado que el 82.1% (101) de integrantes de la muestra tienen un nivel moderado, en tanto que el 17.9% (22) tienen nivel leve del síndrome que difieren de los niveles que han sido reportados en diferentes investigaciones realizadas en el personal de salud tanto del extranjero como de nuestro país. Así se puede mencionar el estudio de Vásquez (2018) quién encontró que el 91% del personal de salud del Hospital Clínico Herminda Martín de Chile tienen riesgo de padecer Burnout, del mismo modo Terrones et al. (2016), en México reportan una investigación titulada prevalencia del síndrome de burnout en 116 médicos residentes del hospital General de Durango, encontrando que la prevalencia general del síndrome de burnout es 89.66%. Estudios de esta variable se han documentado en nuestro país, es el caso de Gómez (2018) quién formuló el objetivo de determinar el nivel del síndrome de Burnout en licenciados de enfermería que laboran en la Microred de Anta, Cusco con una muestra de 29 licenciados, encontrando que el 63% tienen un nivel medio del síndrome. Así también, Flores (2017), desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scipa en el periodo setiembre – noviembre 2017 con una muestra de 59 participantes encontrando que la prevalencia de Burnout es de 37.3%.

Es posible que estas diferencias en los resultados de prevalencia puedan deberse a las realidades y contextos diferentes en los que se desarrollaron tanto nuestra investigación como las investigaciones que se han citado

En cuanto al nivel de satisfacción laboral en el personal del Centro de salud la Unión, el 87% (107) presentan una satisfacción regular, seguido por los que presentan una parcial satisfacción laboral con un 12.2% (15) mientras que con un mínimo porcentaje del 0.8% equivalente a una persona que presenta alta satisfacción laboral. Este resultado no concuerda con la investigación reportada por Vásquez (2018) quién en Chile ha identificado que solo el 52.6% presenta satisfacción laboral que ha incluido variables sociodemográficas que pueden ser las variables que expliquen las diferencias además de ser una realidad diferente.

Respecto a la correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de La Unión no se demostraron que estén relacionadas estadísticamente ya que los coeficientes de correlación obtenidos son de $-.060$ con un nivel de significancia de $.510$ entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral, un coeficiente de $.124$ con un nivel de significancia de $.171$ que implica una relación directa de baja magnitud no significativa entre despersonalización y satisfacción laboral y de $-.003$ y un nivel de significancia de $.977$ entre la realización personal y satisfacción laboral. Cabe mencionar que resulta relevante explorar las dimensiones del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en muestras de trabajadores de salud para determinar si correlacionan, lo que no se han desarrollado en las diferentes investigaciones que se han consultado para poder sustentar los hallazgos obtenidos.

CONCLUSIONES

1. Se ha reportado que el 82.1% (101 trabajadores de salud) presentan un nivel moderado del Síndrome de Burnout, mientras que el 17.9% (22) presentan un nivel leve. El nivel grave no se tomó en cuenta en la descripción al no encontrarse ningún participante en este nivel.
2. Se encontró que el 87% (107 trabajadores de salud) presentan un nivel de satisfacción laboral, seguido del 12.2% (15) correspondiente al nivel parcial y del 0.8%, equivalente a una persona que presenta alta satisfacción laboral. No se tomaron en cuenta los niveles parciales de insatisfacción laboral y baja insatisfacción ya que no se encontraron trabajadores en estos niveles.
3. El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentan un coeficiente de correlación $\rho = -.167$ y con un p valor o nivel de significancia del .065 que es mayor al error permitido de 0.05, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.
4. La dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout y la satisfacción presentan un coeficiente de correlación $\rho = -.060$ y con un p valor o nivel de significancia del .510 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula formulada

que indica: “No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.

5. La dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentan un coeficiente $\rho = .124$ y con un p valor o nivel de significancia del .171 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.
6. La dimensión realización personal del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentan un coeficiente de $\rho = -.003$ y con un p valor o nivel de significancia del .977 que es mayor al error permitido de 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula formulada que indica: “No existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud la Unión – Dos de Mayo 2022”.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- A los profesionales del centro de salud, invitarles a participar a sesiones de seguimiento y control que podrían darse en charlas diversas para así reducir factores que influyen en el cumplimiento de actividades.
- A las autoridades del centro de salud tomar medidas pertinentes en la esencia que es los trabajadores para que se sientan a gusto al desarrollar sus labores.
- Al MINSA o DRS crear programas de motivación, práctica de la relajación y forma de atención direccionados a los trabajadores de los diversos centros de salud para así evitar su desgaste, insatisfacción que podría darse tanto en trabajadores y personas que buscan atención.
- A futuros investigadores, que puedan tomar los hallazgos de la presente investigación y poder complementar y profundizar a fin que se conozca cada vez más factores vinculados al síndrome de Burnout o a factores que tengan que ver con la satisfacción laboral.
- Coordinar con el director, para realizar sesiones para combatir la insatisfacción laboral y el síndrome de Burnout.
- Realizar talleres de relajación, con los trabajadores para prevenir un deterioro de la salud mental.
- Realizar talleres de prevención primaria en centros de salud, sobre el síndrome de Burnout, ya que es uno de los índices más altos de nivel severo
- Realizar campañas de promoción de la salud y pausas activas en el personal del centro de salud la unión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albadalejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev Esp Salud Pública 2004; 78(4): 505- 516.*
- Aiken, L. R. (1996). Test Psicológicos y Evaluación. México: Pretince Hall.*
- Aliaga, T. J. (s.f.). Psicometría: Test psicométricos. Confiabilidad y Validez. Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401517/1U2LibroEAPAliaga.pdf>*
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). Test Psicológicos. México: Pretince Hall.*
- Aranda Ávila, L. (2020). SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED PILLCO MARCA HUÁNUCO 2019.*
- Bel A. (2016) La gran defensa del adolescente: la resiliencia [sede Web]. España: Isep Instituto Superior de Estudios Psicológicos; 2015 [acceso.25demayode2016]. [Internet]. Available from: <https://www.isep.es/actualidad-psicologia-clinica/la-gran-defensa-del-adolescente-la-resiliencia/>*
- Berntso E, Escoboso Y.(2013) Lo que significa Aceptarse a uno mismo [sede Web]. España: Aumentando mi autoestima; 2013 [acceso 28 de enero de2018]. [Internet]. Available from. <http://www.aumentando miautoestima.com/blog/¿que-significa-aceptarse-a-uno-mismo/>*
- Bravo H, López J.(2015) Resiliencia familiar : una revisión sobre artículos publicados en español. Revista de investigación en Psicología [revista en Internet] 2015 [acceso 26 de setiembre de 2016]; 18(2): [151-170]. Available from: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psi>*

co/ article/view/ 12089/10807

Berntsso E, Escoboso Y.(2013) Lo que significa Aceptarse a uno mismo [sede Web]. España: Aumentando mi autoestima; 2013 [acceso 28 de enero de2018].[Internet]. Available from.http:// www.aumentando miautoestima.com/ blog/ ¿que-significa- aceptarse-a-uno-mismo/

Brown, G. F. (2000). Principios de la medición en psicología y educación. México: El Manual Moderno.

Cabrera, A. (2015). Estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros de la policía nacional Tungurahua de Ecuador. Apuntes de Psicología, 31 (3): 291-298

Cárdenas J. (2015). Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2013-2014 [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana; 2015.

Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica (1 ed.). San Marcos.

Cebriá J, Sobrequés J, Rodríguez C, Segura J. Influencia del desgaste profesional en el gasto farmacéutico en los médicos de atención primaria. 2010. Gac sanit 2003; 17(6):483-489.

Centurión y Palacios (2016) en su Tesis de Licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola de título síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016

Corsil J. (2017). El síndrome de Burnout en profesionales que trabajan en el campo de la violencia de género. Documentación de apoyo. España, Fundaciónmujeres.S.f.Disponibleenhttp://tiva.es/articulos/Burnout. pd f (último acceso 15 set 2017)

Educación, M. d. (25 de Febrero de 2013). Minedu.gob.pe. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/376444561/Guia-Buena-Acogida>

Escamilla S. (2018) El sentido de competencia personal [sede Web]. México: Mi Autoestima; 2013 [acceso 28 de enero de 2018]. [Internet]. Available from: www.miautoestima.com/autoestimaninoscompetencia-personal/

Flores (2017), en su Tesis de obtención de título profesional, titulada prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017.

Gómez (2018) en su Tesis de Licenciatura en la Universidad Andina del Cusco titulado “Síndrome de burnout en licenciados en enfermería que laboran en la micro red Anta, Cusco-2018

Gutiérrez y Pando (2018), en su tesis de maestría titulada síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca,

Hernández, Fernández, C. Baptista, P (2014) Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill/ Interamericanos S.A.

López Tuesta, B., & Barrera Barreto, C. (2016). Factores relacionados al síndrome de burnout, en el personal de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán en el período 2014.

- Luthar, S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). *The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. Child Development, 71 (3), pp. 543- 562.*
- Marecos-Bogado S, Moreno M. *Asociación (2018), en su investigación en la Universidad Nacional de San Lorenzo – Paraguay, titulado Relación entre síndrome de Burnout y funcionalidad familiar en médicos residentes. Medicina Clínica y Social. 2018;*
- Matute G, y Gómez I. (2014). *La influencia del estrés laboral en la violencia intrafamiliar de los miembros del comando policial. Health Psychology.*
- Mingote Adán, JC. *Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. FMC 1998; 5 (8): 493-509.*
- MINSA (2005). *Informe del componente: Modelo de atención integral del adolescente, Perú.*
- Moreno B, González JL, Garrosa E, Peñacoba C. *Desgaste profesional en hospitales. Influencia de las variables sociodemográficas. Rol de Enfermería 2002; 25 (11): 18-26.*
- Pintado Cucarella S, Penagos Corzo JC, Casas-Arellano M. (2015). *Síndrome de desgaste profesional en médicos y percepción de violencia obstétrica. Ginecol Obstet Mex [Internet]. Mar 2015 [citado 6 setiembre 2015]; 83 (3): 173 – 8. Disponible en: <http://pesquisa.bvs.br/brasil/resource/pt/mdl-26058170>*
- Puertas y Nagua (2017). *Relación entre funcionalidad familiar y estrés en adolescentes del bachillerato .Zona 7, Ecuador 2016 - 2017; [Tesis de grado]. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2017 [citado 3 de setiembre del 2017].Disponible en:<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18257>*

Rodríguez (2017), en su Tesis de título profesional en la Universidad Ricardo Palma, titulado *El síndrome de burnout como factor de riesgo para el desarrollo de la depresión en internos y residentes de medicina del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2017.*

Sánchez J, (2014). *Nivel de estrés y satisfacción de vida en policías preventiva de mexicanos. Archivos de Estrés laboral, Seguridad Privada y Criminalística.*

Sánchez, H. y Reyes C (2006) *Metodología y diseños en la investigación Científica.* Ed. Visión Universitaria.

Tapia, Y. y Díaz M. (2020) *Estudio comparativo del Síndrome de Burnout en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas estatales y particulares Huánuco – 2017.*

Terrones JF, Cisneros V., Arreola J. (2016), *Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. Rev Med Inst Mex Seguro Soc.* 2016; 54(2)242-8.

Toppinen-Tanner S, Ojajarvi A, Vaananen A, Kalimo R, Jappinen. (2005) *Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes. Behav Med* 2005; 31 (1): 18-27

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (Segunda edición).* Lima: San Marcos

Vanistendael, A (1994). *Humor y resiliencia: la sonrisa que da vida.* Barcelona: Gedisa.

Vasconcelos EM de, Martino MMFD, França SP de S. Burnout and depressive symptoms in intensive care nurses: relationship analysis. Rev Bras Enferm. 2018;71(1):135–141

Anexo 1 Matriz de Consistencia

<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout o des gaste ocupacional y satisfacción laboral en personal d del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout existente en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022 ¿Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022? ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022? ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre el síndrome de des gaste ocupacional y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Conocer el nivel de Síndrome de Burnout existente en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022. Conocer el nivel de satisfacción laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo, 2022. Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022. Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Si existe relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS Si existe relación entre la dimensión cansancio emocional y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022. Si existe relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – dos de Mayo 2022. Si existe relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en personal del centro</p>	<p>METODOS Y MATERIALES Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptiva Correlacional Diseño: No experimental Correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Población: Estará conformada 143 profesionales de la salud. La muestra: será de 123 profesionales de la salud El muestreo: Se utilizó el tipo No probabilístico por conveniencia. Instrumentos: Inventario de</p>
--	---	---	--

laboral en el personal del centro de salud la Unión – Dos de mayo 2022?	Determinar la relación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral en personal del centro de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.	de salud la Unión – Dos de Mayo 2022.	Burnout de Maslach – MBI y Escala de Satisfacción Laboral SL / SPC
---	--	---------------------------------------	--

Anexo 2 : Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio Emocional	Fatiga física / psicológica Irritabilidad Malhumor Insatisfacción laboral Descontento Pesimismo	01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16, 20.
	Despersonalización	Insensibilidad Cinismo Deshumanización Rasgos alixitimicos	05, 10, 11, 15, 22
	Realización Personal	Frustración Valoración negativa Baja autoestima	04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21.

Variable: Satisfacción laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
	● Significación de	● Esfuerzo

<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones de trabajo ● Reconocimiento personal/social ● Beneficios Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realización personal ● Equidad ● Aporte material ● Ambiente ● Horario /disposición ● Disponibilidad ● Relaciones interpersonales ● Reconocimiento económico ● Reconocimiento moral ● Logros ● Impacto ● Remuneración ● Incentivos
--	---	---

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH - MBI PRESENTACION:

Un cordial saludo, mi nombre es....., Bachiller en Psicología, laborando actualmente en, Candidato al Título Profesional de Psicóloga; este Inventario tiene el propósito de levantar la información sobre indicadores del Síndrome de Burnout de Burnout, que es un conjunto de síntomas resultante de un Estrés Crónico, información que será de mucha importancia para establecer si existe en el personal

, indicadores de agotamiento emocional, de despersonalización y de realización personal, y si está afectando la satisfacción laboral; y así culminar mi tesis universitaria.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio llenar el Inventario si es que no lo desea, Si decide participar en este estudio, por favor responda este Inventario, asimismo puede dejar de llenarlo, en cualquier momento, si así lo decide. Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a:@gmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos. No existen respuestas mejores o peores, los resultados son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

DATOS GENERALES

Datos Socio demográficos

POR FAVOR COMPLETE LO SIGUIENTE:

Sexo: M () F () EDAD:..... AÑOS DE SERVICIO:
.....

ESTADO CIVIL: SOLTERO () CASADO () DIVORCIADO ()
VIUDO ()

PROFESIÓN U OCUPACIÓN.....

AREA.....

.....

			Nu n ca	Alg un a vez al año o meno s	Una vez al mes o men os	Alg un as veces al mes	Una vez a la sema na	Varia s veces a la sema na	Dia ria me n te
			0	1	2	3	4	5	6
1	E E	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	E E	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	E E	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentar otro día de trabajo.							
4	P A	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas.							
5	D	Creo que trato a las personas como si fueran objetos.							
6	E E	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
7	P A	Me enfrento muy bien con problemas que me presentan las personas							
8	E E	Me siento "quemado" por el trabajo. (estrés permanente o cronico)							
9	P A	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible							

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Edad: _____ Sexo: (M) (F) Estado civil: C () S () D () V ()

Condición laboral: Contratado () Empleado () Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
 A De acuerdo.
 I Indeciso.
 D En desacuerdo.
 TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		T A	A	I	D	T D
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 de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago 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 parte 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 mis jefes cuando les pido alguna consulta 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 en mi trabajo es que me están explotando.					

16*	Prefiero tener distancias con 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 en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		T A	A	I	D	T D
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy 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(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
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 jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

NOTA BIOGRÁFICA



Fiorella Crosby Aponte, nació en la ciudad de Lima del Distrito de Jesús María, En el año 1978.

Realice estudios universitarios en la universidad Pedro Ruiz Gallo en la facultad de Educación.

Como segunda especialidad soy bachiller de Psicología de la universidad Telesup, actualmente alumna del programa PROFI de la universidad Hermilio Valdizán de Huánuco de la facultad de Psicología para optar la licenciatura.

Tengo estudios de maestría con mención en prevención e intervención en niños y adolescentes en la Universidad UNIFE.

Actualmente laboro como promotora de tutoría del Área TOE - AGEBRE - UGEL 07 – San Borja - Lima.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TEMA

En atención a lo solicitado, el informe de Conformidad y Originalidad del tema de investigación de parte del Asesor, se hace Constar que:

La investigación titulada: "**Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud La Unión – Dos de Mayo, 2022**", que corresponde a **Fiorella Jackeline Crosby Aponte** presenta **ORIGINALIDAD** respecto al tema de investigación.

Se expide la presente **CONSTANCIA** a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Huánuco, 06 de setiembre 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Crisanto Mallqui Cruz'.

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y CONTROL ANTIPLAGIO

Que en atención a lo solicitado y el informe de Conformidad y Control Antiplagio realizado por el Asesor, se hace Constar que:

La investigación titulada: "**Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud La Unión – Dos de Mayo, 2022**", que corresponde a **Fiorella Jackeline Crosby Aponte**; presenta un índice de similitud de 20% según el reporte del análisis del Software Turnitin. Por lo que se concluye que las coincidencias no exceden el máximo de porcentaje permitido por el programa anti plagio establecido en el Reglamento Específico de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Psicología.

Se expide la presente **CONSTANCIA** a solicitud del recurrente para los fines pertinentes.

Huánuco, 06 de setiembre de 2022

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -HUANUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

A los 30 días del mes de enero del 2023, siendo las 5:00 p.m., se reunieron en forma virtual, los Miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis, titulada: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA UNIÓN –DOS DE MAYO, 2022"** de la Bachiller en Psicología **FIGRELLA JACKELINE CROSBY APONTE**, con Asesor de Tesis, Mg. Mallqui Cruz, Crisanto, procedieron a dar inicio al acto de sustentación de tesis para el otorgamiento del título de Licenciado en Psicología, siendo los Miembros del Jurado los siguientes:

Mg. LEO CISNEROS MARTINEZ	PRESIDENTE
Mg. ANA MARIA VICTORIO VALDERRAMA	SECRETARIA
Mg. Mg. FELIX DULIO SOBRADO CHÁVEZ	VOCAL

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido las notas y el resultado siguiente:

GRADUANDOS	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	Prom. Final
FIGRELLA JACKELINE CROSBY APONTE	15	14	14	14

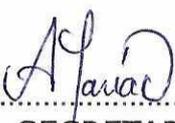
OBSERVACIONES:

Mejorar el capítulo de metodología, la discusión y recomendaciones; así mismo actualizar las fuentes bibliográficas

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 18:20, en fe de lo cual firmamos.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Leyenda:

*Resultado: Aprobado o Desaprobado

*Mención según escala de calificación:(19 a 20: Excelente); (17 a 18: Muy Bueno); (14 a 16: Bueno)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	PSICOLOGÍA
Escuela Profesional	PSICOLOGÍA
Carrera Profesional	PSICOLOGÍA
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	Crosby Aponte Fiorella Jackeline								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	950078787	
Nro. de Documento:	22760429					Correo Electrónico:	Crosbyfiorella@gmail.com		

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
Apellidos y Nombres:	Mallqui Cruz Crisanto			ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000-0003-3290-2458	
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		Nro. de documento:	06660401

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CISNEROS MARTINEZ LEO
Secretario:	VICTORIO VALDERRAMA ANA MARIA
Vocal:	SOBRADO CHAVEZ, FELIX DULIO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
"SÍNDROME DE BORNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA UNIÓN-DOS DE MAYO,2022"	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

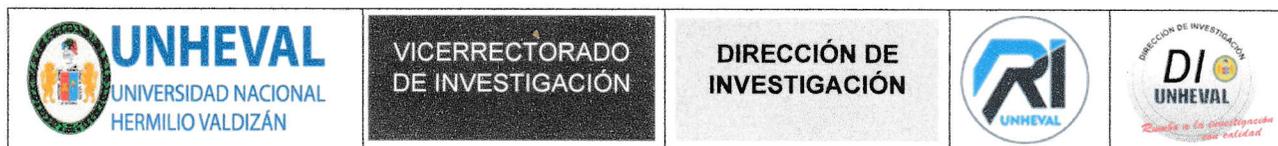
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	Burnout		Síndrome de Burnout		Cansancio emocional

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Crosby Aponte Fiorella Jackeline	Huella Digital
DNI:	22760429	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha:	E1 BEGDECH	

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.