UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

KATHERIN MICHELLE VILLEGAS YEPES

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **doce (12)** días del mes de **junio de 2024**, siendo las **10:30** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Mg. Madelen Estrada Rivera**
MIEMBRO : **Dra. Isabel Ramírez Chumbe**
MIEMBRO : **Dra. Yndolina Vega Montoya**

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

"SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2022."

Presentado por la **Bachiller en Psicología**:

KATHERIN MICHELLE VILLEGAS YEPES

Teniendo en calidad de asesora: **Dra. Francisca Amarilis Domínguez Palpa (0000-0003-0537-3925) (DNI 22474204)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: APROBADO POR UNANIMIDAD

Quedando la graduada expedita para que se le otorgue el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGIA.**

Siendo las 11:45 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **doce (12) de junio** del **2024**

Mg. Madelen Estrada Rivera
PRESIDENTE

Dra. Isabel Ramírez Chumbe
MIEMBRO

Dra. Yndolina Vega Montoya
MIEMBRO

La tesis titulada: **"SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2022"** fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador, conformado por:

Mg. Madelen Estrada Rivera
Presidente

Dra. Isabel Ramirez Chumbe
Primer Miembro

Dra. Yndolina Vega Montoya
Segundo Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0527-2023**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2022**"

Autor(es)	:	**VILLEGAS YEPES, KATHERIN MICHELLE**
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela	:	**Psicología**
Asesor(a)	:	**Dra. Dominguez Palpa, Francisca Amarilis**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 28/08/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Katherin Michelle Villegas Yepes

Autor de la tesis titulada: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha y Ucayali, 2024"

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dra. Francisca Amarilis Domínguez Palpa

Facultad: Ciencias de la Salud

Escuela Profesional: Psicología

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28/06/2024

Email: katherin.villegas.y@gmail.com Firma: [signature]

Teléfono: 978944844 DNI: 72741154

DEDICATORIA

A mis padres, por darme la vida y fuerzas para desarrollar con éxito la presente investigación.

A mis abuelos, por su apoyo y amor incondicional.

A mi hermano, por ser mi mayor motivación, lo cual me inspira a ser una mejor persona y profesional.

La tesista.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Profesional de Psicología, por su paciencia y esmero al impartir los valiosos conocimientos y experiencia que fueron de gran aporte en nuestra formación profesional.

A los Directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, por darme la oportunidad y las facilidades para desarrollar mi investigación en este prestigioso nosocomio.

A mi asesora, por su dedicación al corregirme y guiarme en el camino de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENTACION……ii
ACTA DE APROBACIÓN……iii
CONSTANCIA ANTIPLAGIO……iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN……v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
ÍNDICE DE ANEXOS xii
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
INTRODUCCIÓN xv
CAPITULO I 17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17
1.1. Descripción del problema 17
1.2. Formulación del problema 21
1.3. Objetivos 21
1.4. Justificación e importancia 22
CAPÍTULO II 24
MARCO TEÓRICO 24
2.1. Antecedentes del problema 24
2.2. Planteamiento teórico 32
2.3. Definición de términos básicos 39
2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables 40
CAPÍTULO III 43
METODOLOGÍA 43
3.1. Método de investigación 43
3.2. Población y muestra 44
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 45
3.4. Procedimiento para la recolección de datos 46
3.5. Tratamiento y presentación de datos 47
CAPÍTULO IV 48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48

4.1. Resultados 48
4.2. Análisis correlacional 59
4.3. Discusión de los resultados 65
CAPÍTULO V 68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 68
5.1. Conclusiones 68
5.2. Recomendaciones 69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 71
ANEXOS 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables ……..42
Tabla 2 Datos Generales de los Encuestados 488
Tabla 3 Resultados del Cuestionario Síndrome de Burnout.....50
Tabla 4 Resultados de la Dimensión Agotamiento Emocional 511
Tabla 5 Resultados de la Dimensión Despersonalización.....522
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Realización Personal 533
Tabla 7 Resultados de la Variable Síndrome de Burnout.....544
Tabla 8 Resultados del Cuestionario Satisfacción Laboral 555
Tabla 9 Resultados de la Dimensión Factores Extrínsecos 555
Tabla 10 Resultados de la Dimensión Factores Intrínsecos 566
Tabla 11 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral 577
Tabla 12 Rangos de Correlación p Rho de Spearman.....599
Tabla 13 Análisis Correlacional de la Hipótesis General.....60
Tabla 14 Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 1 611
Tabla 15 Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 2 633
Tabla 16 Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 3 644

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la Dimensión Agotamiento Emocional.....511
Figura 2 Resultados de la Dimensión Despersonalización 522
Figura 3 Resultados de la Dimensión Realización Personal.....533
Figura 4 Resultados de la Variable Sindrome de Burnout 544
Figura 5 Resultados de la Dimensión Factores Extrínsecos.....566
Figura 6 Resultados de la Dimensión Factores Intrínsecos.....577
Figura 7 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....588

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....777
Anexo 2. Instrumentos de recoleccion de datos 788
Anexo 3. Consentimiento informado.....811
Anexo 4. Validación de los instrumentos.....822
Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos.....877
Anexo 6. Solicitud de autorización para aplicación de instrumentos.....899
Anexo 7. Base de datos de los instrumentos.....90

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Utilizando como metodología la investigación descriptiva con un diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra estuvo constituida por los 45 personal de salud que laboran en los principales servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos, dos cuestionarios que ayudaron a medir las variables de estudio. Se obtuvo como principales resultados que el 49% del personal de salud encuestado perciben un nivel severo de Sindrome de Burnout, asimismo el 49% percibe un nivel moderado y solo 2% percibe un nivel leve. Por otro lado, el 71% del personal de salud encuestado perciben un nivel medio de Satisfacción Laboral, mientras que el 24% perciben un nivel alto y solo 4% perciben un nivel bajo. Por lo que se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva moderada entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Rho de Spearman = 0,623) y que esta relación es positiva y significativa (Sig. = 0,000 < 0,05).

Palabras claves: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction of health personnel at the Amazon Hospital of Yarinacocha. Using descriptive research as a methodology with a non-experimental, cross-correlational design. The sample consisted of 45 health personnel who work in the main services of the Amazon Hospital of Yarinacocha, to whom two questionnaires were applied as a data collection instrument that helped to measure the study variables. It was obtained as main results that 49% of the health personnel surveyed perceive a severe level of Burnout Syndrome, likewise 49% perceive a moderate level and only 2% perceive a mild level. On the other hand, 71% of the health personnel surveyed perceive a medium level of Job Satisfaction, while 24% perceive a high level and only 4% perceive a low level. Therefore, it was concluded that there is a moderate positive correlation between burnout syndrome and job satisfaction of the health personnel of the Amazon Hospital of Yarinacocha (Spearman's Rho = 0.623) and that this relationship is positive and significant (Sig. = 0.000 < 0.05).

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, health personnel.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la pandemia mundial por la Covid19, el personal de salud ha cumplido un rol vital en la lucha contra este virus, sin embargo ha sufrido una carga extra en sus labores lo cual ha perjudicado su estado físico y emocional, al nivel que muchos han tenido que aislarse de sus familiares, dando un giro extremo en las labores de su vida cotidiana.

Actualmente, la emergencia nacional por la Covid19 ha terminado, sin embargo la carga laboral del personal de salud de los hospitales, postas médicas y clínicas, no han cambiado del todo, ya que ciertas instituciones siguen promoviendo la carga laboral en sus trabajadores, lo cual repercute en el nivel de satisfacción laboral que estos vienen experimentando.

En tal sentido, el término síndrome de burnout se ha hecho más conocido entre los trabajadores de salud, por ello, la presente investigación busca encontrar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Para lo cual, el estudio se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, el cual describe la realidad problemática identificada en la unidad de estudio, los objetivos y la importancia de realizar la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, el cual describe el contenido conceptual de las variables de estudio, así como otros estudios similares realizados a nivel internacional, nacional y local.

Capítulo III: Metodología, el cual menciona el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población y muestra de estudio, y los métodos e instrumentos utilizados.

Capítulo IV: Resultados y discusión, el cual describe los resultados encontrados según los instrumentos aplicados, asimismo el análisis descriptivo e inferencial de las variables de estudio, para finalmente realizar la discusión de estos resultados.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, los cuales estan enmarcados en los resultados y los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Debido a las condiciones sanitarias que vive nuestro planeta a causa de la emergencia mundial por la COVID-19, la población ha sufrido un trastorno vertiginoso en cuanto al transcurso inmediato de adaptación a la nuevas normas de bioseguridad y convivencia; estos es más visible en el personal de salud, quienes tiene que ser mucho más cuidadosos en sus procedimientos para la atención de los pacientes, optando por una atención más minuciosa, lo que alarga las jornadas de trabajo, haciendo que el personal sufra un mayor desgaste físico y emocional.

En ese contexto, la nueva normalidad mundial, demanda muchos retos respecto al personal de salud, fundamentado principalmente por condiciones de seguridad, donde la totalidad de los usuarios han abandonado sus hábitos de servicios insatisfechos, asimismo nos enfrentamos al nacimiento de nuevas demandas de atención considerando las condiciones prioritarias de primera necesidad como el caso de los equipos tecnológicos y los servicios vinculados a los mismos, los cuales son necesarios para que las personas perciban un servicio de calidad.

Un estudio realizado con 989 profesionales de la salud de seis países de Latinoamérica, señala que Chile, Perú y Colombia presentan mayor riesgo de estrés laboral según el modelo de Karasek; de modo que Venezuela fue el país con menores demandas y mayor control y apoyo social, mientras que Perú y Chile fueron los que presentan menor apoyo y menor control, y Colombia el que presenta mayores demandas psicológicas (1). Al respecto, el contacto con los pacientes suele ser una fuente potencial de estrés, en tanto que se tiene la responsabilidad de aliviar sus dolencias, y se experimentan formas vicarias de sufrimiento que desgastan a quienes los tratan y atienden (2).

En el Perú también se ha encontrado que el síndrome de burnout está presente en los internos de medicina con una prevalencia que fluctúa entre 11.49% y 57.2% (3). Asimismo, según Jacqueline Rojas (4), docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral.

La cifra antes mencionada es muy alarmante, porque, debido a la sobrecarga actual, son propensos al desgaste laboral que conduce a un agotamiento físico y mental específico, lo que afecta su desempeño y reduce su eficiencia y eficacia en sus actividades diarias.

En ese contexto, Maslach (5) afirma que el síndrome de burnout puede ser definido como el agotamiento físico y emocional experimentado por el personal en el trabajo, mostrando poco interés o entusiasmo en el desempeño de sus labores.

Por su parte, la competitividad entre las organizaciones se encuentra actualmente en un nivel superior, y en este sentido, el factor humano es un medio importante para alcanzar las metas organizacionales. La satisfacción laboral debe ser óptima para garantizar la consistencia en el trabajo.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral son numerosos y pueden ser tanto internos (los propios del empleado) como externos (factores externos ajenos al empleado), esto aunado al tipo de clima organizacional que experimenta el empleado en la organización, lo cual se ve reflejado en la eficiencia del trabajador. También es importante considerar algunos trastornos psicológicos que alteran el comportamiento humano y provocan agotamiento emocional y estrés en los trabajadores, impidiendo que alcancen un desempeño óptimo.

Al respecto, Morillo (6) define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo.

Por esta razón, Díaz (7) señala que en el Perú se han realizado varios estudios que identifican los efectos del burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, y dado que esta relación es importante, estos trabajadores tienen ciertos factores que afectan su normal desempeño.

Similar es la realidad en la región Ucayali, donde el personal de salud se ven sometidos al llamado trabajo de presión, lo que hace que se excedan de las horas estipuladas en los contratos y reglamentos institucionales, y que se esfuercen en exceso al realizar determinadas tareas, aumentando los niveles de desgaste y estrés, que se manifiesta a través de factores como el

agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Estos factores afectan el desempeño laboral del personal, reducen los indicadores de eficiencia y dificultan el logro de los objetivos de la organización.

Asimismo, la misión principal del Hospital Amazónico de Yarinacocha es la gestión y prestación de servicios médicos dentro de las responsabilidades asignadas por la Dirección Regional de Salud de Ucayali. Sin embargo, en la situación actual, los trabajadores vienen trabajando con mayor frecuencia fuera de su horario laboral habitual. En este sentido, experimentan sobrecarga, haciéndolos más propensos al desgaste físico y emocional, por lo que se perciben menos satisfechos con su entorno laboral y presentan un bajo desempeño laboral. El problema es tan visible, que se hace necesario adoptar medidas preventivas y estrategias para motivar a los trabajadores.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación abordará la problemática existente en los trabajadores de la salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, referente a la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud, debido a la sobrecarga de trabajo que vienen experimentando como consecuencia del actual contexto de la emergencia nacional por la Covid-19, ya que se han incrementado los horarios laborales, así como la atención de pacientes, lo que ha traído como consecuencia que el personal esté predispuesto a sufrir el síndrome de burnout y por ende puedan sentirse insatisfechos con la labor que desempeñan.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar si existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

- Establecer si existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Identificar si existe relación entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

1.4. Justificación e importancia

En ese contexto, la presente investigación se justifica teóricamente, en la medida que existen escasas investigaciones con las variables en estudio en nuestra región, en ese sentido, aportará resultados relevantes para el desarrollo del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

En el aspecto práctico, el estudio se basa en la importancia de los trabajadores, lo que beneficiará a la administración del Hospital Amazónico de Yarinacocha y les ayudará a tomar decisiones para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores. Esto permite a los empleados tener una excelente desarrollo profesional, mejorar su desempeño y lograr resultados sobresalientes en su desarrollo laboral integral sin sentirse estresados o fatigados física y mentalmente.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio, a través de las herramientas utilizadas, pretende sentar un antecedente en la administración pública como estudio consultivo para desarrollar otros estudios utilizando las mismas variables de investigación, de esta manera, se puede mejorar la resiliencia de los trabajadores frente a estos desafíos y cambios causados por estresores observados en el trabajo.

Desde el punto de vista social, el estudio pretende brindar sugerencias que ayuden a mejorar los niveles de satisfacción del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha a causa de los constantes cambios en el ámbito público, provocando un alto agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; en ese sentido, dichos trabajadores podrán brindar un servicio de calidad y eficiencia a la ciudadanía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dias SK et. al. (8), desarrollaron el estudio titulado: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud durante la Pandemia Covid 19. Objetivo: contrastar el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19. Metodología: Estudio descriptivo transversal de tipo cuantitativo, se utilizaron dos encuestas validadas: escala de Maslach Burnout Inventory y desempeño laboral, la población corresponde al personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos. Resultados: Los resultados determinan que existe mediana prevalencia en padecer síndrome de burnout en relación al desempeño laboral, el mayor porcentaje se encuentra con una evaluación alta caracterizando a los profesionales casados con un mejor desempeño laboral que los solteros, la mayor fuerza laboral se sitúa en la población adulta madura en rangos de 30 a 40 años. Conclusiones: Existe correlación significativa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, no

existe relación significativa entre las variables sociodemográficas y el síndrome de burnout.

Antolines L (9), desarrolló el estudio titulado: Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas. Objetivo: Realizar un estudio del arte enfocado, en cómo afecta el síndrome de burnout a funcionarios de organizaciones colombianas, por medio de la compilación de fuentes de información investigativa a nivel nacional entre los años 2010 al 2018, que posibilite alternativas para la profundización en torno al estudio y avances del tema. Metodología: La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño tipo documental y no experimental de corte transversal, recoge datos una vez durante una cantidad de tiempo limitada. Resultados: Así mismo se obtuvieron resultados satisfactorios para la investigación en lo que respecta a las profesiones de mayor afectación, edades de los funcionarios, género, consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales. Con respecto a la psicología organizacional, se expuso las teorías que en los últimos diez años han sido la base de las investigaciones realizadas en Colombia. Conclusiones: Se dedujo la responsabilidad conjunta del funcionario y la organización, en la prevención y disminución de la presencia de esta patología, con el fin, de mejorar el clima laboral, el desempeño y la productividad de las organizaciones.

Cevallos DA (10), desarrolló el estudio titulado: Síndrome de burnout y la salud emocional del personal de enfermería. Objetivo: Determinar la incidencia del síndrome de burnout y la salud emocional

en el personal de enfermería que labora en el área de consulta externa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día Jipijapa. Metodología: La metodología de la investigación fue descriptiva prospectiva, analítica; el cual tuvo por muestra a treinta y dos personal de enfermería, para el desarrollo de esta investigación se aplicaron una encuesta y dos test; el maslach burnout inventory y el meta-conocimiento de los estados emocionales. Resultados: Los resultados determinaron que de treinta y dos personal de enfermería la incidencia del síndrome de burnout fue de un profesional con niveles altos, ocho con niveles medios, veintiuno con niveles bajos y la alteración de la salud emocional fue un cuatro personal de enfermería con niveles escasos, dos con excesiva atención, dieciocho con adecuada y ocho con excelente. Conclusiones: El síndrome de burnout tiene una incidencia baja en el personal de enfermería que labora en el instituto de seguridad social de Jipijapa y la salud emocional de los mismos se ha visto alterada en poca cuantía.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gonzales J (11), desarrolló el estudio titulado: Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud. Objetivo: Revisar los resultados empíricos de las investigaciones que abordan la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout, analizando aquellos datos que contribuyan al conocimiento de la relación entre ambas variables. Metodología: Se emplearon diversos artículos de investigación para analizar aquellos estudios

cuantitativos previos que relacionan las variables de Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud. Resultados: Se seleccionaron para el análisis los trabajos cuantitativos que evaluaban la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout (n = 8). En general, las puntuaciones altas del Síndrome de burnout fueron relacionadas con un bajo nivel de satisfacción laboral. Conclusiones: Investigaciones futuras deben proponer alcances correlacionales o explicativos y se debe considerar muestras de mayor tamaño y diversidad de sujetos.

Yslado RM et. al. (12), desarrollaron el estudio titulado: Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud. Objetivo: Determinar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Metodología: Estudio cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal. De una población de 620 profesionales de la salud se encuestaron a 177 profesionales (médicos, odontólogos, químicos farmacéuticos, psicólogos, enfermeros, obstetras, tecnólogos médicos, nutricionistas y trabajadores sociales). Los instrumentos de medición utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), cuyas propiedades psicométricas fueron adecuadas. Resultados: La tasa de prevalencia (TP) para el burnout alto fue 33,3 %. Mediante el análisis de ecuaciones estructurales, se encontró que existe relación significativa (AGFI = 0,946) y negativa (coeficiente estructural = -0,62) entre el burnout y la satisfacción

laboral en los profesionales de la salud. La dimensión predominante del burnout fue la despersonalización (37 %=0,72/ (0,56+0,72+0,65); y el factor predominante de la satisfacción laboral fueron los beneficios económicos (35 %=0,99/ (0,67+0,99+0,48+0,66). Conclusiones: Existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; el burnout es predictor de la satisfacción laboral. No se han encontrado diferencias significativas al comparar la tasa de prevalencia del burnout alto, según las variables sociodemográficas y laborales.

Farfán CB (13), desarrolló el estudio titulado: Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II–2 EsSalud Tarapoto – 2016. Objetivo: Conocer la Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016. Metodología: Investigación no experimental, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, que estuvo conformado por una muestra de 56 licenciados en enfermería. Resultados: Los resultados luego de haber aplicado Ji Cuadrado a ambas variables en conjunto se obtuvieron X2C (16.00) > X2T (12.59). Conclusión: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, a un nivel de significancia de 0.05. El nivel de satisfacción laboral de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016 es como sigue: El 66,07%(37) refieren estar “Satisfechos”, seguidos de

21.43%(12) que están “Insatisfacción” y el 12,50%(7), manifiestan estar “Muy insatisfechos”. El nivel del Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, es como sigue: El 91,1%(51) presentan nivel de Síndrome de Burnout “Intermedio” seguido del 7,1%(14) que tienen síndrome de Burnout “Bajo” y el 1,8%(1) presenta Síndrome de Burnout de nivel “Alto”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Torres RD (14), desarrollaron el estudio titulado: Prevalencia del Síndrome de Burnout en Internos de Medicina Humana de la Universidad Nacional De Ucayali, 2021. Objetivo: Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en internos de medicina humana de la Universidad Nacional de Ucayali durante el 2021. Metodología: Estudio transversal, descriptivo realizado en los internos de medicina de la Universidad Nacional de Ucayali a los que aceptaron formar parte del cuestionario que se le realizo a través del Maslach Inventory y además de medir algunas variables laborales durante el contexto de la pandemia de COVID-19. Resultados: El 74.6% de los internos de medicina reportaron padecer SBO, las dimensiones de despersonalización y el agotamiento emocional manifestaron el 68.6% (24) con un grado severo, el 48.6% (17) tuvo un grado bajo de realización personal. La media de la edad fue de 25.7 años (DE: 2.27), el 65,7% manifestaron ser mujeres, sólo el 8.6% mencionaron que convivían o se encontraban casadas, con respecto a la procedencia el 64.7% (22) procedían de la selva. Conclusiones: Siete de cada diez internos de medicina padecen SBO, se reportó en mayor frecuencia

en mujeres, aquellos que procedían de la selva y se encontraban rotando dentro de servicio de Ginecología.

Reátegui SJ (15), desarrolló el estudio titulado: Resiliencia y síndrome burnout durante clases virtuales en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de Ucayali 2021, en pandemia Covid19. Objetivo: Determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de Burnout durante las clases virtuales en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de Ucayali 2021, en contexto de Pandemia COVID19. Metodología: El diseño de investigación fue cuantitativo, observacional, analítico de tipo transversal. La muestra consto de 204 participantes y se utilizó un muestreo no probabilístico tipo bola de nieve; se utilizó como instrumentos a la Maslach Inventory Burnout con sus tres componentes (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Resultados: Los resultados se obtuvo una mediana de edad de 22 (RIC 20-25), 55% fueron mujeres, 96% fueron solteros, 22% de primer año, que tener 3 equipos paso del 12% al 20%, y que tener tanto internet en el domicilio como portátil paso de un 37% a un 50%. El 41% presento burnout y el 29% tuvo una resiliencia alta. Se encontró relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout con un valor p <0.001. Conclusiones: Se concluye que a mayor presencia de la resiliencia menor presencia del síndrome de burnout.

Vilches J et. al. (16), desarrollaron el estudio titulado: Síndrome de Burnout en médicos de un hospital de la Amazonía peruana.

Objetivo: Determinar el Síndrome de Burnout (SBO) en médicos cirujanos de los consultorios externos de un hospital de la Amazonía peruana. Metodología: Estudio transversal analítico; que incluyó a 30 médicos cirujanos que atendieron en los consultorios externos de las especialidades de Medicina, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, determinando el agotamiento profesional mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la percepción de la relación médico paciente mediante la escala PREMEPA. Resultados: El 76,7% de los médicos fueron varones, ocho de cada diez padecieron SBO. El 20% de los pacientes estuvieron satisfechos con la consulta y sólo el 16,7% indicó tener una mediana relación médico paciente. Se encontró asociación estadísticamente significativa entre quienes padecían SBO y se atendieron en las consultas externas de los servicios de cirugía (RPa: 1.46; IC 95%: 1.20–1.76) , gineco obstetricia (RPa: 1.69; IC 95%: 1.41–2.03) o en aquellos pacientes que se encontraban insatisfechos con la consulta brindada (RPa: 1.59; IC 95%: 1.22-2.07), el haber realizado el residentado médico fue un factor protector a desarrollar SBO (RPa: 0.62; IC 95%: 0.62– 0.77). Conclusión: Los pacientes manifiestan tener niveles adecuados de relación médico-paciente a pesar del elevado índice de SBO en médicos, las especialidades quirúrgicas predisponen a desarrollar Burnout.

2.2. Planteamiento teórico

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Definición

Para Bittar (17), la concepción del termino burnout proviene de la terminología anglosajona, que significa estar quemado o agotado por el trabajo, pero existen distintos conceptos.

Asimismo, Bradley (18) señala que desde su origen, el síndrome de burnout ha tenido diversas concepciones por varios autores, resultando en muchas referencias sobre el tema.

La palabra burnout fue revelado por Bradley en 1969 y se atribuyó a un fenómeno psicológico experimentado por las personas que brindan ayuda humanitaria. A pesar de ello, Freudenberger lo hizo oficial y más específico en 1974, determinando que es un estado emocional, de agotamiento físico y mental, que afecta el desempeño esperado del personal (18).

2.2.1.2. Factores predisponentes del síndrome de burnout

En cuanto a la predisposición, Bittar (17) dice que hay varios aspectos que predisponen a desarrollar burnout. Estos están relacionados con factores relacionados con la personalidad, el lugar de trabajo y factores sociales.

Un estudio de Burke y Mikkelsen (19) encontró seis factores que predisponen a las personas al burnout: 1. carga de trabajo, 2. falta de control, 3. falta de conciencia, y 4. desconocimiento de las necesidades del trabajador, 5. falta de justicia 6. desigualdad en las características de los trabajadores.

Por otro lado, Angerer (20) afirma que la sobrecarga de trabajo está relacionada con que una persona trabaje demasiadas horas, gastando así más energía de la necesaria para realizar una determinada tarea.

2.2.1.3. Consecuencias del síndrome de burnout

Al respecto, Shirom (21) dice que el síndrome de burnout agota la energía de los trabajadores, afecta su estado emocional y su salud, y socava la productividad normal debido a la fatiga y la falta de motivación.

Por otro lado, para Schaufeli et. al. (22) el síndrome hace que los empleados pierdan el enfoque en el cuidado de los clientes y usuarios y reporten dificultad para laborar y ser consciente de las necesidades de los demás.

2.2.1.4. Instrumentos de medición del síndrome de burnout

Varias herramientas para medir el agotamiento se utilizan de manera consistente y rigurosa para ayudarnos a comprender mejor este fenómeno. El instrumento más conocido y ampliamente utilizado es el cuestionario Copenhagen Burnot Inventory (CBI). Utiliza tres dimensiones identificadas para calcular el cansancio físico y emocional de una persona (23).

Por su parte, Poghosyan et. al. (24) indica en su investigación que existe un instrumento más confiable llamado Maslach Burnout Inventory (BMI). Fue descubierto por Maslach y Jacson en 1981 y se usa más comúnmente en la investigación. Este instrumento mide los

estados emocionales y pensamientos de las personas en relación con las actividades que se desarrollan en el lugar de trabajo.

2.2.1.5. Dimensiones del síndrome de burnout

Al respecto, Maslach (5), refiere que el agotamiento se puede clasificar en tres aspectos: 1. cansancio emocional, 2. despersonalización y 3. realización personal. Estas son las mismas cosas que ocurren en diferentes actividades en nuestras vidas, pero están apropiadamente relacionadas.

a) Cansancio emocional: Este factor está relacionado con el cansancio y el estrés que presenta una persona, como ocurre con el exceso de trabajo.
b) Despersonalización: En este aspecto, el yo interior de una persona se refleja y se refiere a las experiencias negativas, apáticas o perezosas que pueden ocurrir durante las actividades laborales normales.
c) Realización personal: Esta dimensión se relaciona con los sentimientos de fracaso y autosuficiencia cuando no se alcanzan las metas personales o profesionales debido a factores como la falta de recursos y la falta de apoyo para el avance y promoción en la vida profesional.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

La satisfacción laboral se define como la forma de actitud del profesional empleado, frente a su ocupación, además de las relaciones con el resto del personal de la organización y su entorno.

El cumplir las políticas, reglamentos, y estándares de desempeño también es un indicador de satisfacción laboral (25).

Para Robbins (25) la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos.

Locke, citado por Gargallo (26), indica que fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo; en concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas

a partir de los elogios o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc. Las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc.

2.2.2.2. Satisfacción laboral en el Comportamiento Organizacional

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (27).

Es interesante notar que aunque esta definición tiene ya casi cincuenta años, sigue siendo vigente y totalmente relevante. Si extraemos algunas palabras clave de la definición de satisfacción laboral, podremos ver claramente que se trata de un problema con un alto grado de subjetividad: estado emocional, placentero, percepción, sujeto. El desafío para las empresas se encuentra en traducir esta subjetividad en indicadores más tangibles, con el objetivo último de que los empleados se sientan mejor (27).

2.2.2.3. Importancia de la Satisfacción Laboral

Sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización. Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones (27):

a) Menores tasas de ausentismo y rotación. Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.

b) Mayor productividad. En general los empleados satisfechos sin importar su condición tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

c) Lealtad. Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

La satisfacción laboral no sólo reduce el riesgo psicológico y social, sino que también es rentable para organizaciones de todo tipo de industrias.

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Herzberg (28), postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. Esta teoría es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

a) Factores extrínsecos o higiénicos. Para el Dr. Frederick Herzberg (28), los diversos factores extrínsecos son los que se relacionan con la insatisfacción, el ambiente y otros factores

donde las personas no tenemos un control directo de los mismos:

Los principales factores extrínsecos; incluyen salarios, beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión recibida de los superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas físicas de la empresa, reglas internas, etc (28).

Según las investigaciones de Herzberg, Mauser y Snyderman podríamos citar lo siguiente: Cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados (29).

Se comprende que los factores extrínsecos son los que no están bajo el control del individuo y los motivantes son los que podrían apoyar la satisfacción del trabajador, dando así un resultado simple de resta para obtener mayor satisfacción al final (29).

b) Factores Intrínsecos o motivadores. Los factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el trabajador ejecuta bajo el control del individuo ya que tienen que ver con lo que él hace y desempeña. Los factores involucran sentimientos relacionados con el crecimiento

individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que se desempeñan y alcanzan en el trabajo (29).

Según las investigaciones de Herzberg (30), el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan por el hecho de estar amarrados a la satisfacción de los individuos.

2.3. Definición de términos básicos

- **Agotamiento emocional:** Es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales (5).
- **Despersonalización:** Implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas (5).
- **Falta de realización personal en el trabajo:** Se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (5).
- **Síndrome de burnout:** Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas (5).

- **Satisfacción laboral:** Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, donde relacionan la satisfacción laboral con la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo (25).

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables

2.4.1. Hipótesis

2.4.1.1. Hipótesis general

- Hi: El Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho: El Síndrome de Burnout no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

2.4.1.2. Hipótesis específicas

- Hi_1: La dimensión agotamiento emocional se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho_1: La dimensión agotamiento emocional no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Hi_2: La dimensión despersonalización se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

- Ho_2: La dimensión despersonalización no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Hi_3: La dimensión realización personal se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho_3: La dimensión realización personal no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

2.4.2. Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Factores extrínsecos
- Factores intrínsecos

2.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓNES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Síndrome de burnout	Freudenberger (18) lo define como un estado emocional, de agotamiento físico y mental, que afecta el desempeño esperado del personal.	La variable fue medida mediante una escala de 22 ítems, estructurado en función de sus dimensiones: Agotamiento, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	- Cansancio - Fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Cuestionario sobre síndrome de burnout, adaptado de Maslach Burnout Inventory (MBI – HSS) del estudio de Wendy Vizcardo Vallejos (2017).
			Despersonalización	- Sentimientos - Actitudes - Respuestas negativas	5, 10, 11, 15 y 22	
			Realización personal	- Autoeficiencia - Realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
Satisfacción laboral	Para Robbins (25) es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.	La variable fue medida mediante una escala de 10 ítems, estructurado en función de sus dimensiones: Motivacional o intrínseco e Higiénico o extrínseco.	Factores extrínsecos	- Política y procedimiento - Pago - Supervisión - Condiciones laborales - Relaciones Interpersonales	1-5	Cuestionario sobre satisfacción laboral del modelo de rendimiento laboral de Kathya Yábar Bornaz (2019).
			Factores intrínsecos	- El trabajo mismo - Reconocimiento - Responsabilidad - Ascenso - Autonomía	6-10	

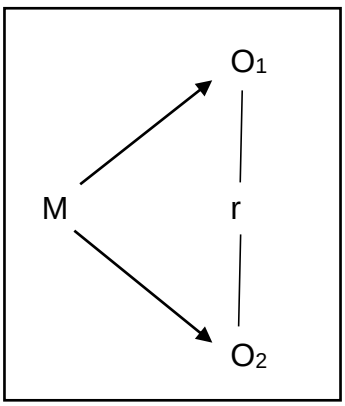
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, ya que se centró en la problemática existente y en describir sus características, asimismo, el nivel del estudio fue correlacional, ya que buscó identificar la relación que existe entre las variables (31).

Por otro lado, el diseño fue no experimental – transversal, ya que no se manipuló ninguna de las variables y se aplicaron los instrumentos en un único momento (31). El esquema utilizado fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra del estudio (personal de salud del HAY)

O_1: Variable 1

O_2: Variable 2

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 45 profesionales de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, como se aprecia en la siguiente tabla:

Naturaleza	Denominación del órgano o unidad orgánica	Total
Línea	Servicio de Medicina General	8
Línea	Servicio de Ginecología	6
Línea	Servicio de Obstetricia	4
Línea	Servicio de Enfermería en Emergencia	22
Línea	Servicio de Psicología	5
	Total General	**45**

Nota. Información obtenida del Cuadro de Asignación del Personal (CAP-P) de la Dirección Regional de Salud de Ucayali y sus Unidades Ejecutoras.

Criterios de inclusión

- Personal de salud que acepten participar voluntariamente en el estudio de investigación.
- Personal de salud que estén realizando trabajo presencial como medida de seguridad por la Emergencia Sanitaria por la COVID-19.

Criterios de exclusión

- Personal de salud con descanso médico, vacaciones, licencias y permisos durante el periodo de recolección de datos.

- Personal de salud que estén realizando trabajo remoto, como medida de seguridad por la Emergencia Sanitaria por la COVID-19.

3.2.2. Muestra

Por la accesibilidad a la población de estudio, se utilizó el muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia (31), tomando como muestra el total de la población, es decir los 45 profesionales de salud que laboran en el Hospital Amazónico de Yarinacocha; considerando los criterios de inclusión y exclusión.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual nos permitió recoger información importante para medir las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos

Para la presente investigación se elaboró dos instrumentos de recolección de datos (Anexo 02), el cual fue validado a través del juicio de expertos (Anexo 04), según el siguiente detalle:

Ficha técnica del instrumento

Nombre de instrumento 1: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Objetivo: Determinar los niveles predominantes de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022

Autor de instrumento: Adaptado de Maslach Burnout Inventory (MBI – HSS) del estudio de Wendy Vizcardo V. (32).

Características: El cuestionario consta de 22 preguntas con respuesta cerradas tipo Likert.

Aplicación: Individual

Técnica: Encuesta

Nombre de instrumento 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Objetivo: Determinar los niveles predominantes de satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022

Autor de instrumento: Adaptado del estudio de satisfacción laboral de Kathya Yábar B. (33).

Características: El cuestionario consta de 10 preguntas con respuesta cerradas tipo Likert.

Aplicación: Individual

Técnica: Encuesta

3.4. Procedimiento para la recolección de datos

Se inició solicitando la autorización respectiva al Hospital Amazónico de Yarinacocha, para la aplicación de los instrumentos dirigida a los profesionales de salud del nosocomio.

Una vez obtenido el permiso, so coordinó el día y hora para la aplicación de los cuestionarios a los profesionales de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, para no interferir con sus labores cotidianas.

Por último, con la información de campo obtenida, se elaboró la base de datos para la elaboración de los resultados.

3.5. Tratamiento y presentación de datos

Con las base de datos obtenido, se procedió a elaborar a través de la estadística descriptiva, los cuadros y gráficos de cada una de las dimensiones de las variables en estudio, posteriormente a través de la estadística inferencial, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con el software estadístico SPSS Ver. 25, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Después de haber aplicado nuestros instrumentos de recolección de datos, se realizó la base de datos en el software estadístico SPSS Ver.25, el mismo que nos ha permitido obtener los estadísticos descriptivos de cada variable, los cuales son necesarios para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación.

Tabla 2

Datos Generales de los Encuestados

Características		Frecuencia	Porcentaje
Cargo	Enfermera(o)	23	51,1
	Médico general	12	26,7
	Técnico o auxiliar	10	22,2
	Total	45	100,0
Genero	Femenino	27	60,0
	Masculino	18	40,0
	Total	45	100,0
Condición laboral	Contrato CAS	30	66,7
	Contrato por terceros	9	20,0
	Nombrado	6	13,3
	Total	45	100,0
Edad	20 a 30 años	6	13,3
	31 a 45 años	34	75,6
	46 años a mas	5	11,1
	Total	45	100,0

Tiempo de servicio	11 a 20 años	16	35,6
	2 a 4 años	8	17,8
	21 años a mas	6	13,3
	5 a 10 años	15	33,3
	Total	45	100,0

Nota. Información obtenida de los instrumentos aplicados al personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

De la tabla 1, podemos evidenciar que el 51% de los encuestados son Enfermeros, los mismos que en su mayoría 60% con del sexo femenino, siendo el 67% personal contratado en modalidad CAS, asimismo, el 76% están en el rango de edad de 31 a 45 año, y por último el 36% tienen entre 11 a 20 años de servicios en su institución, mientras que el 33% tienen de 5 a 10 años de servicio.

Estos resultados dan una perspectiva real del personal de salud que labora en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, ya que la mayoría es personal permanente, los mismos que viene laborando muchos años en la institución, siendo en su mayoría mujeres, quienes a pesar de la carga familiar cumplen su labor con la población en el centro de salud.

Resultados de la variable síndrome de burnout

Tabla 3

Resultados del Cuestionario Síndrome de Burnout

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	3	11	12	5	14
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	5	12	10	6	12
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	7	13	15	2	8
04	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as de trabajo.	0	9	11	12	13
05	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.	4	14	20	4	3
06	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	11	15	10	5	4
07	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	4	9	17	7	8
08	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	2	5	13	17	8
09	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	2	7	17	16	3
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.	0	3	17	10	15
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4	11	20	4	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	9	16	10	10
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	6	16	17	4	2
14	Creo que trabajo demasiado.	0	2	17	13	13
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.	4	7	17	9	8
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	4	9	19	7	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.	0	5	23	8	9
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.	4	17	14	4	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	3	13	14	15
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5	10	17	6	7
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	4	15	19	6	1
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	3	8	14	10	10

Nota. Base se datos del cuestionario Síndrome de Burnout.

Tabla 4

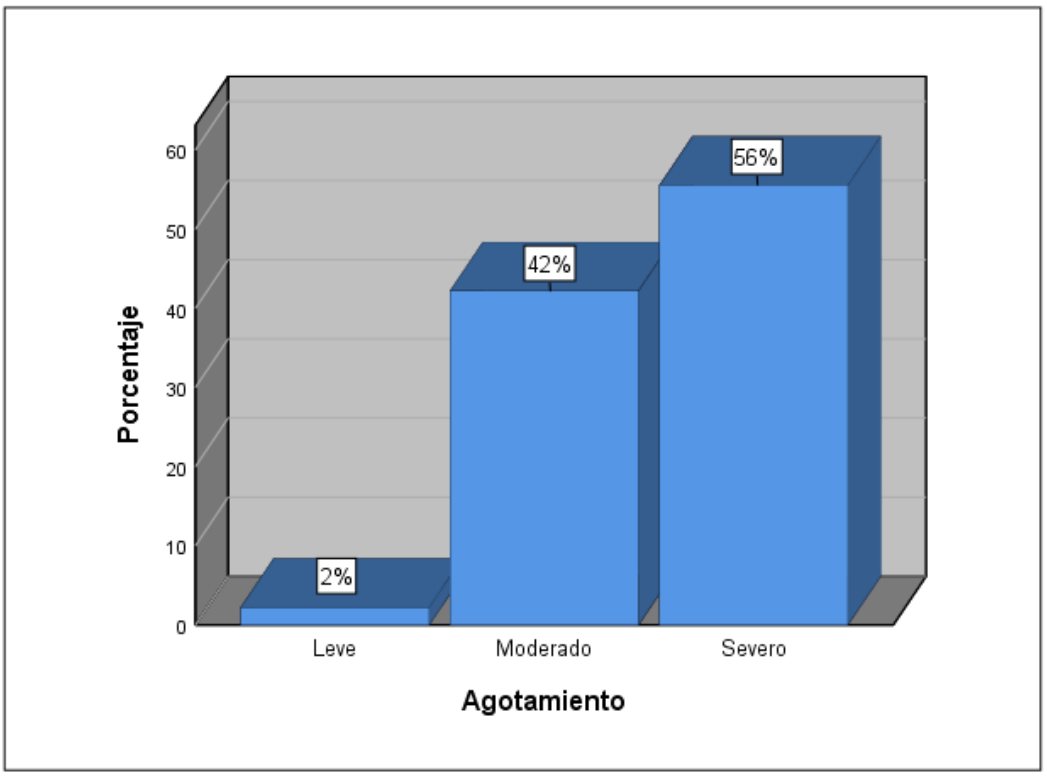
Resultados de la Dimensión Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	1	2,2	2,2	2,2
	Moderado	19	42,2	42,2	44,4
	Severo	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 1

Resultados de la Dimensión Agotamiento Emocional



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 3 y la figura 1, podemos observar que el 56% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel severo de Agotamiento Emocional, mientras que el 42% experimenta un nivel moderado y solo 2% experimenta un nivel leve.

Tabla 5

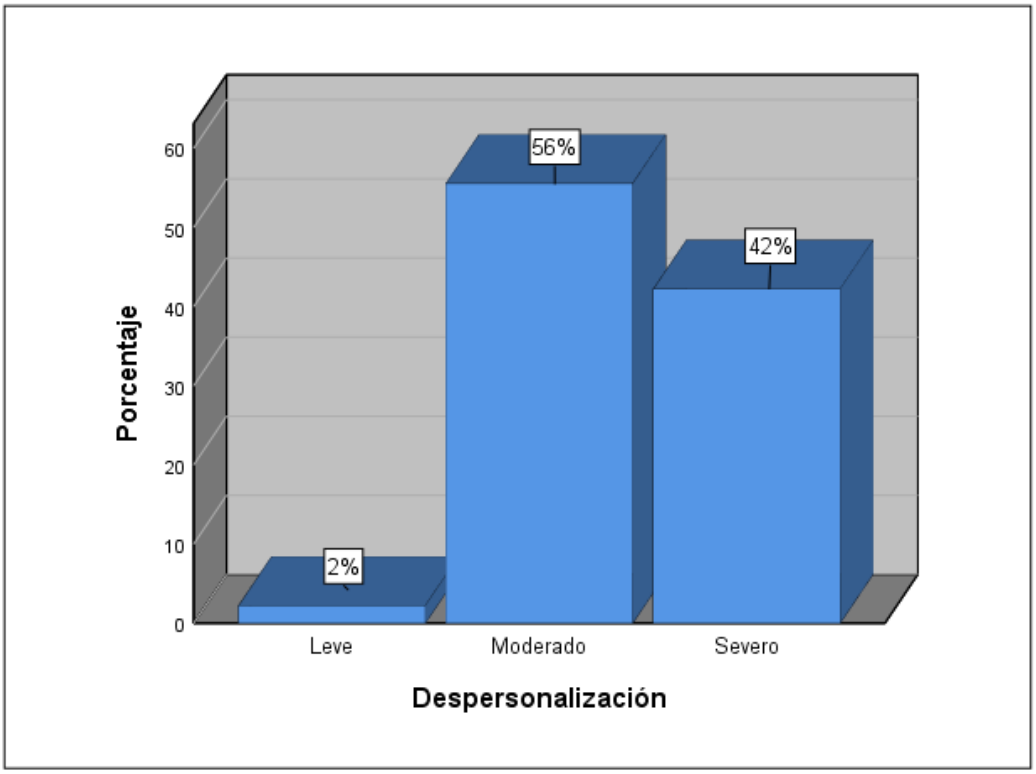
Resultados de la Dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	1	2,2	2,2	2,2
	Moderado	25	55,6	55,6	57,8
	Severo	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 2

Resultados de la Dimensión Despersonalización



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 4 y la figura 2, podemos observar que el 56% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel moderado de Despersonalización, mientras que el 42% experimenta un nivel severo y solo 2% experimenta un nivel leve.

Tabla 6

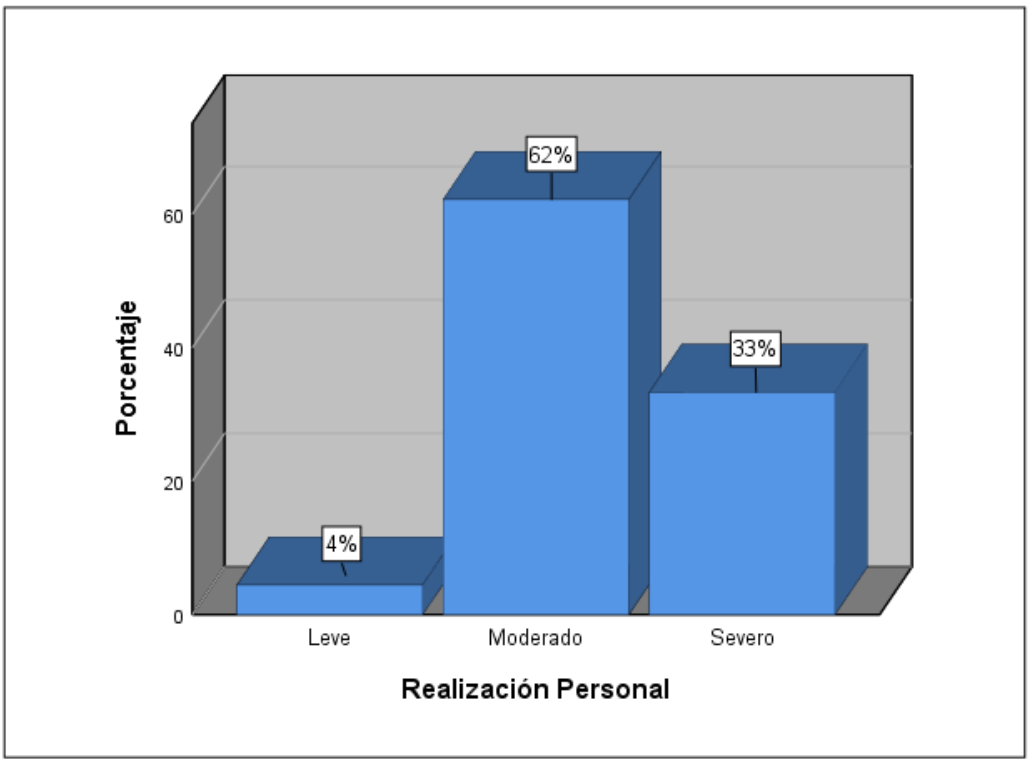
Resultados de la Dimensión Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	2	4,4	4,4	4,4
	Moderado	28	62,2	62,2	66,7
	Severo	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 3

Resultados de la Dimensión Realización Personal



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 5 y la figura 3, podemos observar que el 62% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel moderado de Realización Personal, mientras que el 33% experimenta un nivel severo y solo 4% experimenta un nivel leve.

Tabla 7

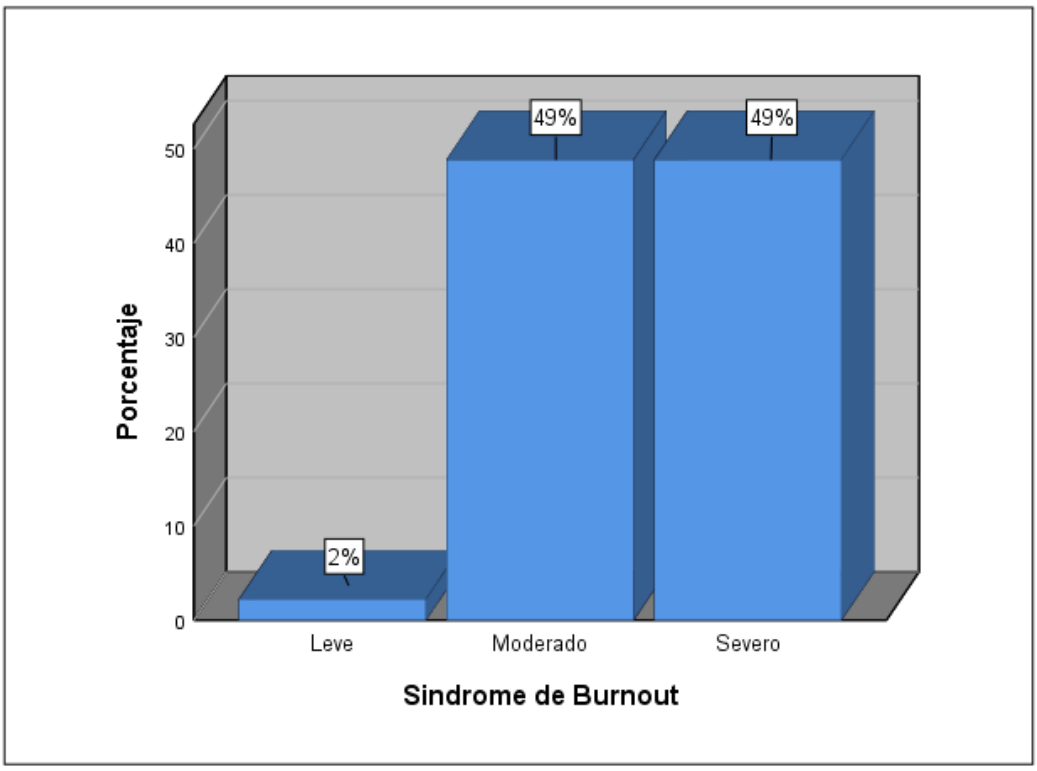
Resultados de la Variable Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	1	2,2	2,2	2,2
	Moderado	22	48,9	48,9	51,1
	Severo	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 4

Resultados de la Variable Síndrome de Burnout



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 6 y la figura 4, podemos observar que el 49% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel Severo de Síndrome de Burnout, asimismo el 49% experimenta un nivel moderado y solo 2% experimenta un nivel leve.

Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 8

Resultados del Cuestionario Satisfacción Laboral

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	3	17	18	4	3
02	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	8	14	11	6	6
03	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	3	14	17	4	7
04	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?	0	11	15	15	4
05	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	0	12	16	14	3
06	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	0	8	17	7	13
07	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	3	16	21	2	3
08	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	0	14	17	6	8
09	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	4	19	17	2	3
10	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	0	5	17	11	12

Nota. Base se datos del cuestionario Satisfacción Laboral.

Tabla 9

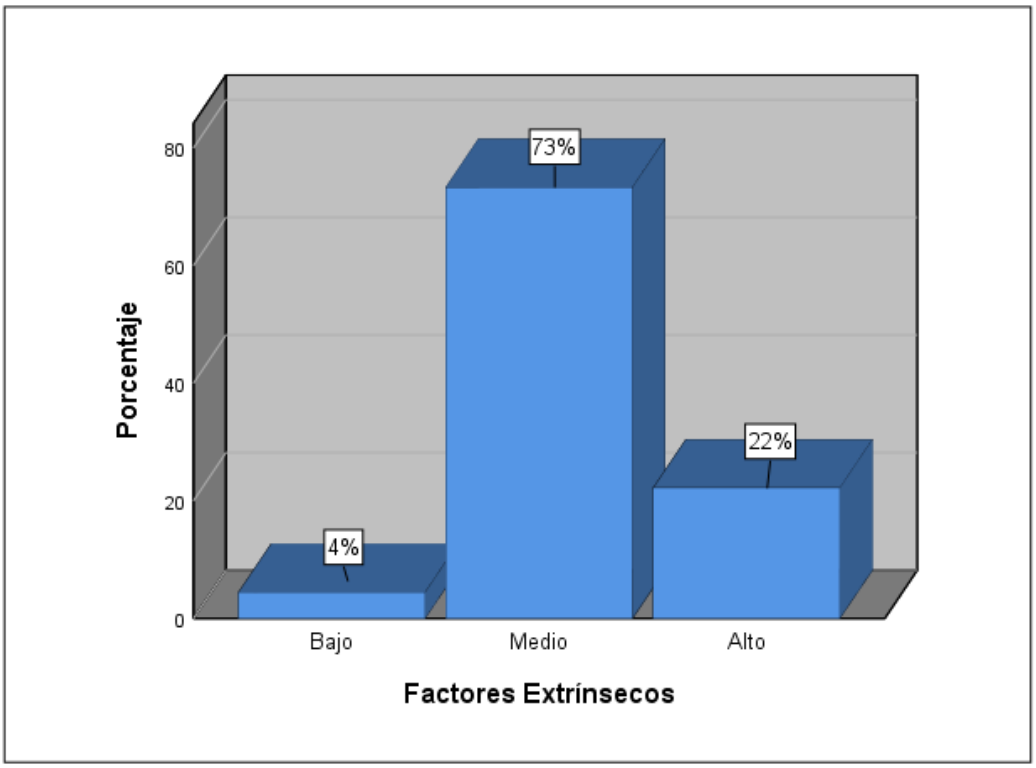
Resultados de la Dimensión Factores Extrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,4	4,4	4,4
	Medio	33	73,3	73,3	77,8
	Alto	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 5

Resultados de la Dimensión Factores Extrínsecos



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 8 y la figura 5, podemos observar que el 73% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel medio referente a los Factores Extrínsecos de la Satisfacción Laboral, mientras que el 22% experimenta un nivel alto y solo 4% experimenta un nivel bajo.

Tabla 10

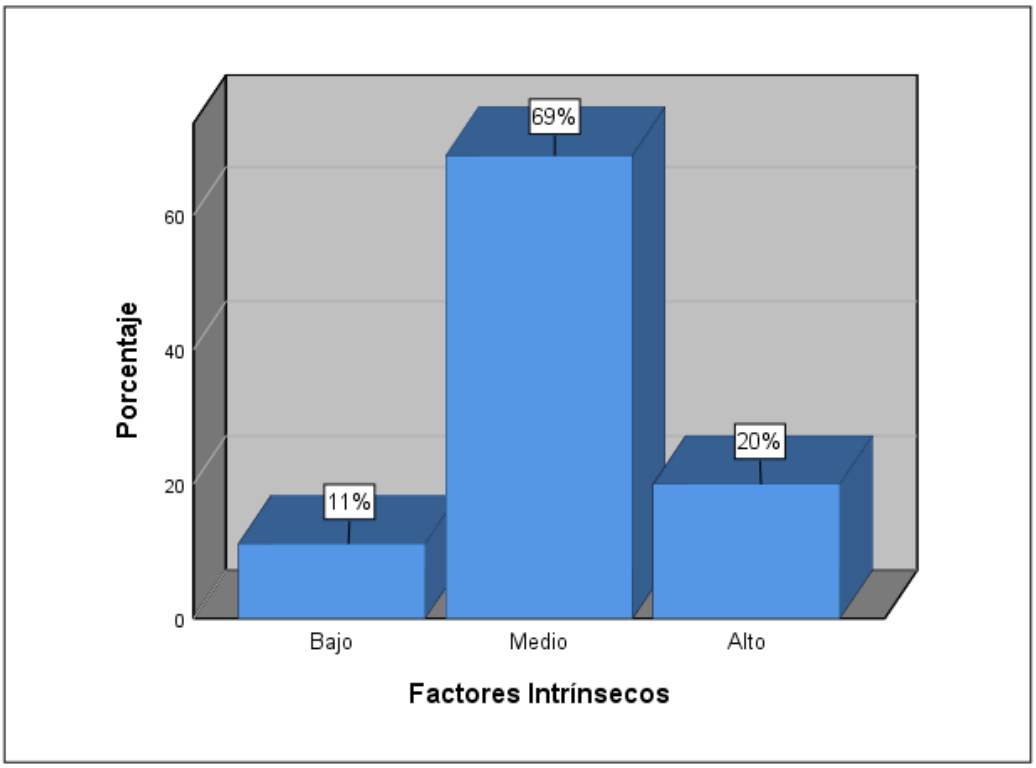
Resultados de la Dimensión Factores Intrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	11,1	11,1	11,1
	Medio	31	68,9	68,9	80,0
	Alto	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 6

Resultados de la Dimensión Factores Intrínsecos



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 9 y la figura 6, podemos observar que el 69% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel medio referente a los Factores Intrínsecos de la Satisfacción Laboral, mientras que el 20% experimenta un nivel medio y el 11% experimenta un nivel bajo.

Tabla 11

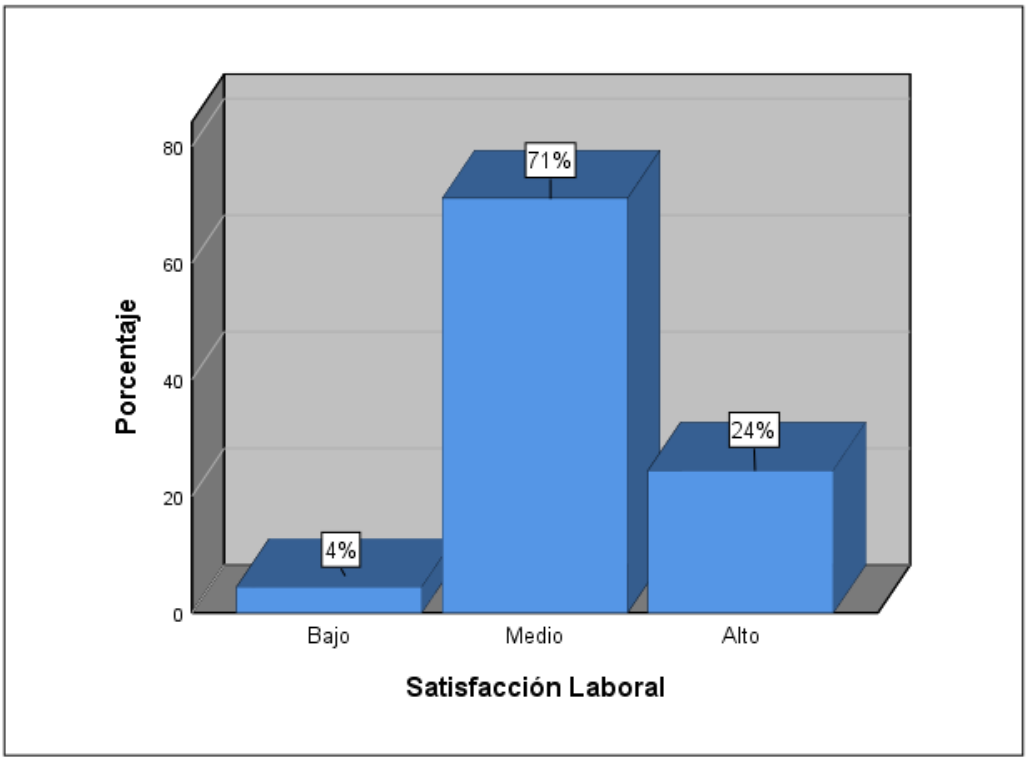
Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,4	4,4	4,4
	Medio	32	71,1	71,1	75,6
	Alto	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Figura 7

Resultados de la Variable Satisfacción Laboral



Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

De la tabla 10 y la figura 7, podemos observar que el 71% del personal de salud encuestado viene experimentado un nivel medio de Satisfacción Laboral, mientras que el 24% experimenta un nivel alto y solo 4% experimenta un nivel bajo.

4.2. Análisis correlacional

Después de haber obtenido los resultados mediante la estadística descriptiva, se ha realizado la estadística inferencial a través del análisis correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman, con sus respectivas escalas de valores de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 12

Rangos de Correlación p Rho de Spearman

Valor	***Significado***
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Información obtenida de Fórmulas y Tablas Estadísticas Mora (2006).

Correlación de la Hipótesis General

Después de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, mediante el software estadístico SPSS Ver.25, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para calcular el nivel de relación entre las variables y llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis:

- Hi: El Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho: El Síndrome de Burnout no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Tabla 23

Análisis Correlacional de la Hipótesis General

			Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,623
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,623	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Decisión: De la tabla 12, podemos observar que las variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,623 el cual se encuentra en el rango de **correlación positiva moderada.** Asimismo, existe suficiente evidencia para confirmar que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una relación positiva y que esta asociación es significativa (Nivel de significancia Sig. = 0,000 < 0,05). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis: El Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Correlación de la Hipótesis Específica 1

Después de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver.25, para calcular el nivel de relación entre las variables y llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- Hi: La dimensión agotamiento emocional se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho: La dimensión agotamiento emocional no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Tabla 34

Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 1

			Agotamiento Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,774
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,774	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	45	45

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Decisión: De la tabla 13, podemos observar que las variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,774 el cual se encuentra en el rango de **correlación positiva alta.** Asimismo, existe

suficiente evidencia para confirmar que la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral tienen una relación positiva y que esta asociación es significativa (Nivel de significancia Sig. = 0,004 < 0,05). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica: La dimensión agotamiento emocional se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Correlación de la Hipótesis Específica 2

Después de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver.25, para calcular el nivel de relación entre las variables y llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- Hi: La dimensión despersonalización se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho: La dimensión despersonalización no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Tabla 45

Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 2

			Despersonalización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,462
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,462	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Decisión: De la tabla 14, podemos observar que las variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,462 el cual se encuentra en el rango de **correlación positiva moderada.** Asimismo, existe suficiente evidencia para confirmar que la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral tienen una relación positiva y que esta asociación es significativa (Nivel de significancia Sig. = 0,002 < 0,05). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica: La dimensión despersonalización se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Correlación de la Hipótesis Específica 3

Después de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, mediante el software estadístico SPSS Ver.25, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para calcular el nivel de relación entre las variables y llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- Hi: La dimensión realización personal se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Ho: La dimensión realización personal no se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

Tabla 56

Análisis Correlacional de la Hipótesis Específica 3

			Realización Personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,564
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,564	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. Información obtenida mediante el software SPSS Ver.25

Decisión: De la tabla 15, podemos observar que las variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,564 el cual se encuentra en el rango de **correlación positiva moderada.** Asimismo, existe suficiente evidencia para confirmar que la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral tienen una relación positiva y que esta asociación es significativa (Nivel de significancia Sig. = 0,000 < 0,05). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica: La dimensión realización personal se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

4.3. Discusión de los resultados

Una vez obtenido los resultados en base a la estadística descriptiva e inferencial, pasamos a realizar la discusión de estos resultados en base a las teorías y antecedentes investigativos utilizados en la presente investigación.

Respecto a la variable síndrome de burnout, de acuerdo a la tabla 8 y la figura 4, se observa que el 49% del personal de salud encuestado perciben un nivel Severo de Síndrome de Burnout, asimismo el 49% percibe un nivel moderado y solo 2% percibe un nivel leve. En ese sentido, se puede evidenciar que el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, vienen experimentando estrés, cansancio físico y emocional el cual hace que se sientan insatisfechos con el trabajo que vienen realizando.

Según los planteamientos de Maslach, el burnout es una respuesta progresiva e insidiosa, que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral, preferentemente en profesionales de servicios, pero no exclusivamente (34).

Maslach y Jackson (35) entienden que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional.

Al respecto, los niveles de síndrome de burnout que vienen percibiendo los trabajadores de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, son realmente preocupantes, ya que estos cumplen un rol vital en la comunidad y si estos vienen experimentando un estado físico y emocional negativo, va repercutir en la calidad de servicio que van a brindar a la población.

Respecto a la variable satisfacción laboral, de acuerdo a la tabla 12 y la figura 7, podemos observar que el 71% del personal de salud encuestado perciben un nivel medio de Satisfacción Laboral, mientras que el 24% perciben un nivel alto y solo 4% perciben un nivel bajo. En ese sentido, se puede evidenciar que el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, en su mayoría están parcialmente satisfechos con la labor que realizan, y esto puede ser consecuencia del nivel negativo de estrés que vienen experimentando, por lo que se debería propiciar un ambiente laboral positivo que repercuta en la mejora del estado emocional de estos trabajadores.

La insatisfacción en el trabajo se presenta cuando factores relacionados con el entorno o contexto en donde se desempeñan las actividades, como la mala definición de las políticas de la compañía, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo, las remuneraciones que se ofrecen, el ambiente laboral, se puede observar que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral tienen factores particulares y específicos que la promueven (36).

Al respecto, los factores internos y externos pueden influir de manera positiva para que los trabajadores de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha eleven el nivel de satisfacción laboral que vienen experimentando, de manera que se sientan cómodos, motivados y recompensados con la labor que viene realizando.

Por otro lado, respecto al análisis correlacional de las variables, de acuerdo a la tabla 14, podemos observar que las variables tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,623 el cual se

encuentra en el rango de **correlación positiva moderada**. Asimismo, existe suficiente evidencia para confirmar que las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienen una relación positiva y que esta asociación es significativa (Nivel de significancia Sig. = 0,000 < 0,05).

Estos resultados, se asemejan a la investigación realizada por Yslado RM et. al. (12), el cual tuvo por objetivo determinar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Concluyendo que existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; el burnout es predictor de la satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Respecto al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Rho de Spearman = 0,623) y que esta relación es positiva y significativa (Sig. = 0,000 < 0,05).
- Respecto al objetivo específico 1, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Rho de Spearman = 0,774) y que esta relación es positiva y significativa (Sig. = 0,004 < 0,05).
- Respecto al objetivo específico 2, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Rho de Spearman = 0,462) y que esta relación es positiva y significativa (Sig. = 0,002 < 0,05).

- Respecto al objetivo específico 3, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha (Rho de Spearman = 0,564) y que esta relación es positiva y significativa (Sig. = 0,000 < 0,05).

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los Directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha fomentar un ambiente laboral positivo, donde se priorice al recurso humano, motivándolos a través de estrategias motivacionales, lo cual permita que el personal de salud se sienta satisfecho con la labor que desempeña y perciba un nivel bajo de estrés y cansancio físico y emocional.
- Si bien es cierto, la emergencia nacional por la Covid19, hizo que el trabajo del personal de salud se incrementará y por ende los turnos de trabajo aumentaran, ya habiendo superado todo esto, se recomienda a los Directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha hacer cumplir los horarios establecidos en los contratos y el reglamento interno de trabajo, para así evitar el agotamiento emocional en los trabajadores.
- Se recomienda a los Directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, realizar un acompañamiento psicológico y emocional del personal de salud, de manera que se pueda evaluar de forma permanente el nivel de estrés que estos vienen experimentando, y se puedan aplicar estrategias motivacionales que permitan elevar el nivel de satisfacción de estos trabajadores.

- Se recomienda a los Directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, realizar actividades de camaradería, promoción del empleo, reconocimiento y retención del personal, de manera que estos puedan ver cumplidos sus metas de realización personal.
- Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, desde la Facultad de Ciencias de la Salud, promover la capacitación de estrategias para el manejo del síndrome de Burnout en la formación profesional de los estudiantes, a través de metodologías apropiadas.
- Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, desde la Facultad de Ciencias de la Salud, aplicar estrategias de prevención del síndrome de burnout en estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades, así como la promoción de una cultura organizacional que promueva la satisfacción laboral en cada una de sus áreas, de ese modo sentar precedentes para su aplicación en contextos sociales aún más amplios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juárez A, Vera A, Merino C, Gómez V, Feldman L, Hernández E. Demanda/Control y la salud mental en profesionales de la salud: Un estudio en seis países latinoamericanos. Información Psicológica. 2014; 108: 2-18.
2. García-Moran MC. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 2016; 19: 11-30.
3. Suca RD. Síndrome de burnout en internos de medicina del Perú: ¿es un problema muy prevalente? Rev Neurpsiquiatr. 2016; 79(1), 69.
4. Rojas J. ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? [Internet]. Diario Gestión [citada el 5 de junio del 2017]. Disponible en: https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedadlaboral-combatirla-136572
5. Maslach C. Comprendiendo el Burnout. Univ Calif. 2009; 37–43.
6. Morillo IJ. Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. Sapiens, 7, (001). 2006; 43-57. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf
7. Díaz Tinoco A. Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3763/Díaz_ta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Dias Ledesma SK, García León SM, Yánez Corrales Ángela C. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud durante la Pandemia Covid 19. rhe [Internet]. 30 de agosto de 2022 [citado 19 de diciembre de 2022]; 33(2):123-31. Disponible en: https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993
9. Antolínez Pabón L. Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas. [Internet]. Universidad Cooperativa de Colombia; 2019. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf
10. Cevallos Zambrano DA. Síndrome de burnout y la salud emocional del personal de enfermería [Internet]. Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2019. Disponible en: http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1626
11. González Morales J. Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral En personal de salud [Internet]. Universidad de Lima; 2021. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12724/13212
12. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud [Internet]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf
13. Farfán Pinedo CB. Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016 [Internet]. 2018. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537

14. Torres García RD. Prevalencia del Síndrome de Burnout en Internos de Medicina Humana de la Universidad Nacional De Ucayali, 2021 [Internet]. Universidad Nacional de Ucayali; 2022. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5292/B4_2022_UNU_MEDICINA_2022_T_RODERICK-TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Reátegui Vega SJ. Resiliencia y síndrome burnout durante clases virtuales en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de Ucayali 2021, en pandemia Covid19, 2023 [Internet]. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5979/B01_2023_UNU_MEDICINA_2023_T_SILVIA-REATEGUI_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Vílchez Cornejo J, Romaní Ojeda L, Ladera Porta K, Marchand Gonzales M. Síndrome de burnout en médicos de un hospital de la Amazonía Peruana. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2019; 4:60–7. Disponible en: http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH
17. Bittar MC. Investigación sobre “burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios.” Cátedra Iberoam Investig [Internet]. 2008; 39–48. Disponible en: https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
18. Bradley FH. Community-based Treatment for Young Adult Offenders. Crime Delinq. 1969; 3:359–70.
19. Burke RJ, Mikkelsen A. Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers. Polic An Int J Police Strateg Manag. 2005; 2:269–78.
20. Angerer JM. Job burnout. J Employ Couns. 2003; 3:98–107.
21. Shirom A. Reflections on the study of burnout. Work Stress. 2005; 3:263–270.

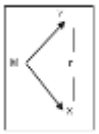
22. Schaufeli WB, Taris TW, Rhenen W Van. Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? Appl Psychol an Int Rev. 2008; 2:173–203.
23. Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work Stress. 2005; 3:192–207.
24. Poghosyan L, Aiken LH, Sloane DM. Factor structure of the Maslach burnout inventory: an analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countrie. Int J Nurs Stud. 2009; 7:894–902.
25. Robbins SP. Comportamiento Organizacional. Prentice H. Mexico; 2004.
26. Gargallo Castel A. No Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. Revesco [Internet]. 2010; 103(1885–8031):26. Disponible en: https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE1010440033A
27. OS SMU. Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla [Internet]. 2018. Disponible en: https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/
28. Herzberg FI. The Motivation to Work. Wiley J, editor. 1959.
29. Herzberg FI, Mauser B, y Snyderman B. The Motivation to Work, Nueva York, Wiley & Sons; 1959.
30. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ [Internet]. 2019; 1:29. Disponible en: https://doi.org/10.15174/au.2019.2153

31. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
32. Vizcardo Vallejos W. Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016. [Internet]. Universidad Cesar Vallejos; 2017. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/3414
33. Yabar Bornaz K. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla. [Internet]. Universidad de San Martín de Porres – USMP; 2016. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593?show=full
34. Olivares V. Laudatio: Christina Maslach, comprendiendo el burnout. 2016. Ciencia y Trabajo, 19(48). Disponible en: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059
35. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. J Organ Behav. 1981; 2(2):99-113.
36. Behling O, Labovitz G, Kosmo R. The herzberg controversy: A critical reappraisal. Academy of Management Journal (Pre-1986), 11(1), 1968; 99-108. doi: https://doi.org/10.5465/255200

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia*

TITULO: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022? **Problemas secundarios** • ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022? • ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022? • ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. **Objetivos específicos** • Identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. • Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. • Identificar la relación entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.	**Hipótesis general** El Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. **Hipótesis especificas** • La dimensión agotamiento emocional se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. • La dimensión despersonalización se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. • La dimensión realización personal se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022.	**Variable correlacional 1:** Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	- Cansancio - Fatiga	**Población:** Personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha. **Muestra:** 45 entre médicos, enfermeras(os) y auxiliares que laboran en el Hospital Amazónico de Yarinacocha. **Tipo de Investigación:** Descriptivo **Diseño de Investigación**: No Experimental – Transversal – Correlacional  **Técnica:** - Encuesta **Instrumento:** - Cuestionario sobre síndrome de burnout. - Cuestionario sobre satisfacción laboral.
				Despersonalización	- Sentimientos - Actitudes - Respuestas negativas	
				Realización personal	- Autoeficiencia - Realización personal en el trabajo	
			Variable correlacional 2: Satisfacción laboral	Factores extrínsecos	- Política y procedimiento - Pago - Supervisión - Condiciones laborales - Relaciones Interpersonales	
				Factores intrínsecos	- El trabajo mismo - Reconocimiento - Responsabilidad - Ascenso - Autonomía	

Anexo 2. *Instrumentos de recolección de datos*

CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT

ADAPTADO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS)

- **Cargo**: Medico general ( )
  Enfermera(o) ( )
  Técnico o auxiliar ( )
- **Género:** Femenino ( ) Masculino ( )

- **Condición Laboral**: Nombrado ( ) Contratado Indeterminado ( )
  Contrato CAS ( ) Contrato por terceros ( )

- **Edad:** 20 a 30 años ( ) 31 a 45 años ( ) 46 años a mas ( )

- **Tiempo de servicio en general:**
  2 a 4 años ( ) 5 a 10 años ( ) 11 a 20 años ( )
  21 años a mas ( )

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) el número que corresponda a su respuesta, según el siguiente criterio:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		CALIFICACÍÓN				
N°	ITEM	1	2	3	4	5
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
04	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as de trabajo.					
05	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.					

06	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.					
07	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas					
08	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.					
09	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.					
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
14	Creo que trabajo demasiado.					
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.					
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.					

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) el número que corresponda a su respuesta, según el siguiente criterio:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: FACTORES EXTRÍNSECOS	1	2	3	4	5
01	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?					
02	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?					
03	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?					
04	¿La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?					
05	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?					
	DIMENSIÓN: FACTORES INTRÍNSECOS					
06	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					
07	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?					
08	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?					
09	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
10	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3. *Consentimiento informado*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: ……..……

Identificado(a) con DNI. N°…….. CEP. N°…...…….....

Declaro que: he sido informado(a) de los objetivos, riesgos y complicaciones de la ejecución del proyecto de investigación para el que se solicita mi colaboración.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad.

También sé que la persona responsable y coordinadora de la investigación es:

- Bach. Psic. Katherin Michelle Villegas Yepes

Por lo que doy mi consentimiento para participar en la investigación: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022”.

Firma: ……

Anexo 4. *Validación de los instrumentos*

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Psic. Jorge Enrique Quiñones Saenz

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

Lic. Jorge Enrique Quiñones Saenz
Psicólogo Clínico
C.Ps.P N° 6802
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Psic. Katty Zulmira Villacorta Venancino

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

Katty Zulmira Villacorta Venancino
PSICÓLOGA
C.P.P. N°20427

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Psic. Cinthya Lilibeth Mario Panaifo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

Psic. Cinthya Lilibeth Mario Panaifo
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 20635

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Psic. Gina María Ríos Bazalar

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

C. Ps. P N°
GINA MARÍA RÍOS BAZALAR - 26900
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Psic. Gerson Martel Panduro

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI, 2021"

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

Gerson Martel Panduro
Psicólogo
C.Ps.P. No 28423

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 5. *Confiabilidad de los instrumentos*

Matriz de prueba piloto

	V1. Síndrome de burnout																					
	Agotamiento emocional									Despersonalización					Realización personal							
Preguntas	**P1**	**P2**	**P3**	**P6**	**P8**	**P13**	**P14**	**P16**	**P20**	**P5**	**P10**	**P11**	**P15**	**P22**	**P4**	**P7**	**P9**	**P12**	**P17**	**P18**	**P19**	**P21**
Persona 1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Persona 2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Persona 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 4	1	1	1	4	4	3	1	4	1	4	1	1	4	1	3	1	4	1	4	1	1	1
Persona 5	2	5	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	5	2
Persona 6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Persona 7	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	1	3
Persona 8	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Persona 9	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3
Persona 10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

	V2. Satisfacción laboral									
	Factores extrínsecos					Factores intrínsecos				
Preguntas	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**
Persona 1	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4
Persona 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 3	3	3	3	3	3	5	2	5	5	5
Persona 4	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3
Persona 5	2	2	2	2	2	5	5	5	2	5
Persona 6	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
Persona 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 8	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
Persona 9	3	3	3	3	3	5	3	5	2	5
Persona 10	4	2	4	2	2	5	2	5	5	5

Se aplicó una prueba piloto a 10 sujetos de la muestra de estudio, para el análisis de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Si el coeficiente de Alfa de Cronbach muestra un valor cercano a 1.00 y superior a 0.80, se considera que el instrumento evaluado fue confiable. En ese sentido, se procedió a ingresar los datos del instrumento al software estadístico SPSS ver. 25, obteniendo los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad de la variable síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

Fuente: SPSS Ver.25

Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	10

Fuente: SPSS Ver.25

En cuanto a la confiabilidad reportada para la variable síndrome de burnout presenta una correlación de Cronbach de 0,879 (0,88 > 0.80) lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se considera que el instrumento a aplicar es confiable.

Por último, para la variable satisfacción laboral presenta una correlación de Cronbach de 0,811 (0,81 > 0.80) lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se considera que el instrumento a aplicar es confiable.

Anexo 6. *Solicitud de autorización para aplicación de instrumentos*

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL AMAZÓNICO
TRAMITE DOCUMENTARIO
29 MAR 2023
REGISTRO N° 2751
HORA
FIRMA

MC. HENRY LUIS ZAMORA ROMERO
Director Ejecutivo del Hospital Amazónico de Yarinacocha

Yo, Katherin Michelle Villegas Yepes, con DNI 72741154. Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su permiso para realizar una investigación relacionada a mi proyecto de tesis titulado "Síndrome de bournout y satisfacción laboral en el personal del Hospital Amazónico de Yarinacocha", dentro de su establecimiento, en la cual se aplicarán cuestionarios al personal asistencial de manera anónima y confidencial. Todo ello con el fin de presentar el análisis de datos en un informe de tesis y de ese modo finalmente lograr obtener el título universitario.

De antemano agradezco su atención a la presente y su valiosa colaboración.

Miércoles 29 de Marzo del 2023

Bach. Psic. Katherin Michelle Villegas Yepes
DNI 72741154
Cel. 978944844

Mg. José Romero Chuquipiondo
Director de la Escuela Profesional
de Psicología - FCS -UNU

Anexo 7. *Base de datos de los instrumentos*

