



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE SALUD MENTAL,
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:

JUAN NELSON MAMANI MAMANI
GILBERT JOEL PARI MENDOZA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR

MAG. RACHELL KATIUSCA SANZ LOZANO
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1883-1788

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que los estudiantes Juan Nelson Mamani Mamani y Gilbert Joel Parí Mendoza de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulado:

Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y mi deferencia personal.

Cordialmente,



Mg. /Dr. Rachell Katusca Sanz Lozano

DNI N° 49009183

Código ORCID N°0000-0003-1883-1788

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Nelson Mamani Mamani identificado con DNI N° 70012196 y Gilbert Joel Pari Mendoza identificado con DNI N° 75866954, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Taller de Tesis, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022", declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, los investigadores, no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, asedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.


.....
Juan Nelson Mamani Mamani
DNI N° 70012196

Chincha Alta, 03 de mayo de 2023


.....
Gilbert Joel Pari Mendoza
DNI N° 75866954

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros docentes de investigación, así como a nuestros padres.

A Margarita y Adela por darnos la vida y su bendición desde la eternidad, por enseñarnos que con perseverancia y valores se puede conseguir todo lo que nos proponamos.

Juan y Gilbert

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento primeramente a Dios, por permitirnos lograr este gran sacrificio y guiar nuestros pasos.

A nuestras madres que desde el cielo guían cada uno de nuestros pasos para fórmanos como buenos profesionales y servir a la sociedad.

Por otro lado, a nuestra asesora Mg. Rachell Katusca Sanz Lozano por su asesoría en el avance de la investigación, así como también a las autoridades de la Universidad Autónoma de Ica por el desempeño profesional y solidaridad en nuestra formación.

A todos los profesionales que tuvimos a lo largo de nuestra carrera que permitieron que llegemos hasta este punto donde podremos contribuir con la sociedad.

Al área de Salud Mental del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca por el apoyo constante en nuestra tesis, así como a todos los profesionales de salud por ser partícipes de nuestra investigación como población y muestra, gracias a la disponibilidad de cada uno de ellos.

Juan y Gilbert.

Resumen

Objetivo: Esta presente investigación tiene como objetivo principal establecer el nivel la relación que pueda existir entre las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la población que se tomó en cuenta la cual está conformada por los trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Metodología: La investigación es básica con un tipo de diseño descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo. En la cual empleamos un cuestionario para evaluar el nivel de síndrome de burnout y una escala para evaluar la satisfacción laboral ambas para la recolección de datos.

Participantes: La muestra total del estudio se conformó por 120 trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022 empleando el muestreo no probabilístico aleatorio simple, y tomando todos los criterios correspondientes para su selección.

Resultados: Los resultados que se obtuvieron, nos refieren que: el 3,2% presenta Síndrome de Burnout en un bajo nivel, mientras que el 93,5% presenta Síndrome de Burnout medianamente y el 3.2% presenta Burnout en un alto nivel. En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, el 7,5% refiere una parcial insatisfacción, y el 92,5% refiere una alta insatisfacción.

Conclusiones: La conclusión del estudio nos refiere que: existe una correlación muy baja y positiva entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Juliaca, Ica, 2022 ($r=0,044$; $p=0,630$)

Palabras clave: Satisfacción laboral, trabajadores, Síndrome de Burnout.

Abstract

Objective: The main objective of this research is to establish the level of relationship that may exist between the variables Burnout Syndrome and job satisfaction in the population that was taken into account, which is made up of workers of the Mental Health Area, Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca 2022.

Methodology: The research is basic with a descriptive-correlational design, with a quantitative approach. We used a questionnaire to evaluate the level of burnout syndrome and a scale to evaluate job satisfaction, both for data collection.

Participants: The total sample of the study consisted of 120 workers of the Mental Health Area, Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca 2022 employing non-probabilistic simple random sampling, and taking all the corresponding criteria for their selection.

Results: The results obtained show that 3.2% have a low level of Burnout Syndrome, while 93.5% have a medium level of Burnout Syndrome and 3.2% have a high level of Burnout. Regarding the variable Job Satisfaction, 7.5% reported partial dissatisfaction, and 92.5% reported high dissatisfaction.

Conclusions: The conclusion of the study tells us that: there is a very low and positive correlation between Burnout Syndrome and job satisfaction. Juliaca, Ica, 2022 ($r=0.044$; $p=0.630$)

Keywords: Job satisfaction, workers, Burnout Syndrome.

ÍNDICE GENERAL

Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaración de autenticidad de la investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice general	viii
índice de tablas.....	xi
índice de figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Pregunta de Investigación General.....	18
2.3. Preguntas de Investigación Específicas	18
2.4. Justificación e Importancia.....	18
2.4.1. Justificación.....	18
2.4.2. Importancia	19
2.5. Objetivo General.....	19
2.6. Objetivos Específicos.....	19
2.7. Alcances y limitaciones.....	20
2.7.1. Alcances.....	20
2.7.2. Limitaciones	20
III. MARCO TEORICO	21
3.1. Antecedentes.....	21
3.1.1. Antecedentes Internacionales	21

3.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	23
3.2.	Bases teóricas	25
3.2.1.	Definición del Síndrome de Burnout.....	25
3.2.2.	Bases Teóricas del Síndrome de Burnout.....	26
3.2.3.	Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Salud	27
3.2.4.	Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	28
3.2.5.	Síntomas del Síndrome de Burnout	29
3.2.6.	Causas del Síndrome de Burnout	31
3.2.7.	Consecuencias del Síndrome de Burnout	31
3.2.8.	Definición de Satisfacción Laboral	32
3.2.9.	Tipos de Satisfacción Laboral	32
3.2.10.	Bases Teóricas de Satisfacción Laboral	33
3.2.11.	Dimensiones de Satisfacción Laboral	34
3.2.12.	Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.....	34
3.2.13.	Características de la Satisfacción Laboral	35
3.3.	Marco Conceptual.....	36
IV.	METODOLOGÍA.....	38
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	38
4.2.	Diseño de investigación.....	38
4.3.	Hipótesis general y específicas.....	39
4.3.1.	Hipótesis General.....	39
4.3.2.	Hipótesis Especifica	39
4.4.	Identificación de las variables.....	39
4.5.	Matriz de operacionalización de variables	40
4.6.	Población y muestra	43
4.6.1.	Población	43

4.6.2. Muestra	44
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
4.7.1. Técnica.....	45
4.7.2. Instrumentos	45
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	48
4.8.1. Técnicas de análisis	48
4.8.2. Procesamiento de datos.....	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Presentación de los resultados	50
5.2. Interpretación de los resultados	61
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	65
6.1. Análisis inferencial	65
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	75
7.1. Comparación de los resultados	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS.....	84
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	86
Anexo 3: Ficha de validacion de instrumentos de medicion	91
Anexo 4: Base de datos	95
Anexo 5: Informe del Turnitin al 28% de similitud.....	98
Anexo 6: Evidencia fotográfica	99

Índice de tablas

Tabla 1. Variable Síndrome de Burnout.....	40
Tabla 2. Variable Satisfacción laboral.....	42
Tabla 3. Estadística de fiabilidad cuestionario Síndrome de Burnout	46
Tabla 4. Estadística de fiabilidad cuestionario satisfacción laboral	46
Tabla 5. Resultados de la variable Síndrome de Burnout.....	50
Tabla 6. Resultados de la variable satisfacción laboral	51
Tabla 7. Resultados de la dimensión agotamiento emocional	52
Tabla 8. Resultados de la dimensión despersonalización	53
Tabla 9. Resultados de la dimensión realización personal	54
Tabla 10. Resultados de la dimensión condiciones físicas y/o mentales .	55
Tabla 11. Resultados de la dimensión beneficios laborales	56
Tabla 12. Resultados de la dimensión políticas administrativas	57
Tabla 13. Resultados de la dimensión resultados sociales.....	58
Tabla 14. Resultados de la dimensión desarrollo personal.....	59
Tabla 15. Resultados de la dimensión desempeño de tareas	60
Tabla 16. Resultados de la dimensión relación con la autoridad	61
Tabla 17. Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones	66
Tabla 18. Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	68
Tabla 19. Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y agotamiento emocional.....	69
Tabla 20. Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y despersonalización.....	71
Tabla 21. Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y realización personal.....	73

Índice de figuras

Figura 1. Gráfica porcentual de la variable Síndrome de Burnout	50
Figura 2. Gráfica porcentual de la variable satisfacción laboral	51
Figura 3. Gráfica porcentual de dimensión agotamiento emocional	52
Figura 4. Gráfica porcentual de la dimensión despersonalización	53
Figura 5. Resultados de la dimensión realización personal	54
Figura 6. Gráfica porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o mentales.....	55
Figura 7. Gráfica porcentual de la dimensión beneficios laborales	56
Figura 8. Gráfica porcentual de la dimensión políticas administrativas....	57
Figura 9. Gráfica porcentual de la dimensión resultados sociales	58
Figura 10. Gráfica porcentual de la dimensión desarrollo personal	59
Figura 11. Gráfica porcentual de la dimensión desempeño de tareas	60
Figura 12. Gráfica porcentual de la dimensión relación con la autoridad...	61
Figura 13. Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano.....	99
Figura 14. Entrada de las áreas de trabajo de los profesionales de la salud en el Hospital Carlos Monge Medrano.....	99
Figura 15. Aplicación del cuestionario Síndrome de Burnout a los trabajadores del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano.....	100
Figura 16. Aplicación del cuestionario de satisfacción laboral a los trabajadores Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano...	100
Figura 17. Profesionales del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano.....	101
Figura 18. Personal del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano.....	101

I. INTRODUCCIÓN

Recientemente se le empezó a dar la atención necesaria al síndrome de burnout ya que se puede llegar a considerar un tema muy importante debido a que puede producirse en diversos entornos laborales generando diversos síntomas como la despersonalización, poca o nula realización personal y agotamiento emocional en las personas. Es importante señalar que los profesionales de la salud al prestar servicios a otras personas son los más propensos a experimentar burnout porque puede provocar falta de interés, irritabilidad y bajo desempeño en el trabajo, lo que puede llevar a ausencias del trabajo (Molina y Palomino, 2021).

El burnout puede tener un efecto perjudicial sobre los compañeros de trabajo de una persona al aumentar los conflictos interpersonales o interferir con las responsabilidades laborales. En este enfoque, los encuentros informales en el trabajo pueden contribuir a propagar y mantener el burnout. El burnout puede causar más absentismo y rotación cuando alcanza la fase de alto cinismo. Los empleados que están quemados rinden lo mínimo, no acuden sistemáticamente a trabajar, se marchan antes de tiempo y abandonan su empleo con más frecuencia que los trabajadores entregados. (Maslach, 2009).

Por otro lado, el descontento laboral se produce si los salarios son bajos o si el trabajo realizado no se ve recompensado, y mucho menos si no se satisfacen las necesidades. Numerosos estudios demuestran que los bajos niveles de satisfacción entre distintos tipos de trabajadores - especialmente entre los profesionales de salud - conducen a mayores tasas de síndrome de burnout.

Conforme a lo mencionado, es de suma importancia investigar la relación que puede existir entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral para obtener nuevas perspectivas e información, en tal sentido, se determinara la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital

Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. El presente estudio está dividido en 7 partes presentadas de la siguiente manera:

- I. **Introducción**, abordamos un prólogo en relación a investigaciones similares que han sido desarrolladas en el Perú y que están relacionadas con la investigación.
- II. **Planteamiento del problema**, En este capítulo se dará a conocer la situación problemática la cual nos ayudará a identificar y formular el problema, estableciendo los problemas específicos y generales, también se presentará la justificación, alcances y limitaciones de la investigación.
- III. **Marco Teórico**, en este capítulo presentamos todos los antecedentes nacionales e internacionales, se darán a conocer las bases teóricas de las variables de estudio, así como también el marco conceptual de la presente investigación.
- IV. **Metodología**, En el capítulo se mostrará el tipo, nivel y diseño de la investigación, se formularán la hipótesis general y específicas, se identificarán las variables, se realizará la matriz de operacionalización de variables, se identificará la población y muestra, se dará a conocer las técnicas e instrumentos que se emplearan para la recolección de información y procesamiento de datos.
- V. **Resultados**, se mostrará todo el procesamiento de datos y los resultados, así como también los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de las herramientas correspondientes de cada variable, también se presentaran las tablas y datos obtenidos del análisis estadístico con los resultados debidamente interpretados, luego se comprobara y estandarizara la hipótesis de nuestra investigación.
- VI. **Análisis de los resultados**, Se evidencia la discusión de los resultados obtenidos, contrastados con los antecedentes citados y el marco teórico para mayor certeza.
- VII. **Discusión de los resultados**: Se expondrán claramente los resultados mediante la estadística inferencial descriptiva que darán

con certeza el grado de correlación que existe entre las variables de investigación.

En la parte final se podrá encontrar a la conclusión que se llegó en la investigación, así como también las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos de estudio.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El ritmo de trabajo ha cambiado significativamente en los últimos años esto debido a una serie de factores, entre los que se incluyen los avances tecnológicos, los cambios en las políticas organizativas y las nuevas normas laborales internas, Sin embargo, cuando estos factores están presentes de forma desfavorable en las actividades laborales diarias, pueden provocar la aparición y el desarrollo de riesgos psicosociales, siendo el síndrome de burnout uno de ellos el cual está relacionado con la salud de los trabajadores.

Se evidencia que los principales trastornos que se relacionan con el trabajo son: los trastornos adaptativos (entre ellos se encuentra el burnout), trastornos de ansiedad y los trastornos de ánimo (Goyonechea y Oyarzo, 2021).

Según la Organización mundial de la salud (OMS), declaró este síndrome un factor de riesgo laboral a partir del año 2000 ya que afecta la salud mental de los trabajadores de salud y también la calidad de vida que puedan tener. De igual forma puede predisponer problemas a nivel físico, perjudicando el desempeño laboral del trabajador.

Por otro lado, la satisfacción laboral es una de las variables que generalmente es relacionada al síndrome de Burnout generando diversas investigaciones, En las cuales se han evidenciado que la satisfacción laboral puede ser alterada por altos niveles de estrés crónico (Yslado *et al.*, 2019, p. 42).

Debido a este problema, se visualiza que el síndrome de burnout y la baja satisfacción laboral contribuye negativamente en el desempeño laboral adecuado. Principalmente en el contexto social, pues repercute al sector de profesionales de la salud quienes tienen como función atender a la población (Bedoya y Barrientos, 2018, p. 12).

Latinoamérica últimamente ha tenido transformaciones tanto en tecnología, a nivel de instituciones y organizaciones, nuevos reclamos y requisitos en el trabajo, entre otros, lo que genera problemas psicosociales desarrollando el síndrome de Burnout, el cual es definido por la Red Mundial de Salud Ocupacional como un causante que pone en peligro la seguridad, la calidad de vida y la salud del trabajador. Debido a esto los profesionales de salud son los más expuestos a padecer dicho síndrome (Martínez y otros, 2020).

A nivel local, se ha venido observando que los trabajadores del Área de Salud Mental del Hospital Carlos Monge Medrano, tienen una mayor carga laboral y esto probablemente debido a la demanda de usuarios y a la escasez de personal de salud, evidenciando el comportamiento irritable de algunos trabajadores que atienden a los pacientes de manera inapropiada, igualmente se les observa cansados, apáticos, cabizbajos, perjudicando la atención y el cuidado que se le debe brindar a los usuarios. Por lo cual es necesario evaluar el nivel de carga laboral y si existe presencia del síndrome de burnout.

En relación a esto en el personal de salud, la satisfacción laboral es importante debido a que su ausencia se puede asociar a la aparición de trastornos mentales o psicosociales que actúan de manera desfavorable afectando la calidad de los servicios ofertados, los cuales repercuten en la satisfacción de los usuarios y reducen la productividad del sistema de salud (Zafra, *et al.*, 2020) Un sistema de salud óptimo se ve reflejado en el desempeño laboral adecuado de sus trabajadores; no obstante, se ha descuidado este aspecto tan importante exigiendo metas a corto plazo generando una sobrecarga laboral alta en los trabajadores de salud (Lauracio y Lauracio, 2020).

En el Hospital Carlos Monge Medrano, los profesionales que laboran en el área de salud mental evidencian signos del síndrome de Burnout a raíz del cambio repentino de la modalidad de trabajo y la sobrecarga que conlleva esto, así como la adecuación a los nuevos protocolos de bioseguridad a causa de la Covid-19 y aunado a ello la

cantidad reducida de trabajadores para atender una mayor demanda de usuarios que necesitan atención en salud mental, precisamente por la reciente pandemia por la que se ha estado atravesando.

2.2. Pregunta de investigación general

P.G: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?

P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?

P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación

Se justificará la investigación en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: En la investigación que se está realizando se evidencian las teorías que sustentan las dos variables de investigación y que a su vez sirve de referencia para futuras investigaciones.

Justificación práctica: La presente investigación se justifica con el fin de obtener información sobre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral y el nivel de vinculación que existe entre dichas variables, el síndrome de burnout se puede originar de diferentes maneras entre las más mencionadas en el área de salud mental podemos encontrar:

la presión laboral, las demandas emocionales de los pacientes, las relaciones con los compañeros de trabajo, los horarios de trabajo lo cual interviene en la satisfacción laboral en los trabajadores originando el síndrome de burnout.

Justificación metodológica: Se justifica realizar dicha investigación para poder indicar la frecuencia del síndrome de burnout y el nivel en que pueda influir en la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en el área de salud mental del Hospital Carlos Monge Medrano. Para lograr los objetivos que se propone en la investigación se emplearán técnicas de investigación como el análisis estadístico y los cuestionarios que nos ayudaran a medir las variables que se tomaran para dicha investigación.

2.4.2. Importancia

El presente estudio es de relevancia académica, ya que evidencia que no solo se debe centrar en el cumplimiento de las funciones laborales, sino que es importante lograr en los trabajadores del área de salud altos niveles de satisfacción laboral que les permita tener una estabilidad mental.

2.5. Objetivo general

O.G: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

O.E.2: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

O.E.3: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Realización Personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

Alcance espacial o geográfico: La investigación se desarrolló en el Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca.

Alcance temporal: Esta investigación se realizó durante los meses de mayo hasta octubre en el año 2022.

Alcance social: Trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano. Av. Huancané (carretera Huancané km.02), San Román.

2.7.2. Limitaciones

En cuanto a las limitaciones podemos señalar la distancia geográfica para realizar la aplicabilidad de los instrumentos de evaluación.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Quituisaca, (2019) la investigación tuvo como objetivo demostrar la eficacia de la aplicación de un programa de recreación laboral para prevenir el síndrome de Burnout en los trabajadores del Hospital de Atención Integral del Adulto Mayor, los participantes de este estudio fueron 30 trabajadores de una población de 220 personas, fue de tipo descriptivo, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la encuesta de satisfacción del evento. Se visualizó en el resultado que al finalizar el programa se disminuyó en un 3% la escala de Cansancio emocional y un 5% en la escala de Despersonalización. Concluyendo, que al realizar la recreación laboral se puede estimular las dimensiones físicas, emocionales, intelectuales y sociales que afecta el Síndrome de Burnout a través de actividades que se pueden realizar dentro de la Institución.

Quintuña, (2020) realizó la investigación con el objetivo de identificar la Prevalencia de desgaste profesional (síndrome de Burnout) en médicos residentes de Anestesiología del Hospital de Especialidades “DR. Bernardo Sepúlveda Gutiérrez” Centro Médico Nacional Siglo XXI, los elementos de la investigación fueron 40 médicos residentes, la investigación fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y analítico, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), versión HSS. Se obtuvo como resultado una prevalencia de 65,71% de desgaste profesional (síndrome de burnout) en los residentes del Hospital de Especialidades de Centro Médico Nacional Siglo XXI, finalmente se concluyó que de las variables analizadas se puede asociar un riesgo proliferado de exteriorizar síndrome de burnout con el grado de residencia, la carga familiar y el consumo de sustancias tóxicas.

Franco, (2019) la investigación buscó explorar la posible asociación del Síndrome de Burnout y el nivel de intensidad de estrés laboral en el personal de enfermería de la UMAE Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI del IMSS, su muestra fueron 234 personas de

una población de 590 enfermeras, tipo de estudio descriptivo, para evaluar la intensidad de Estrés Laboral se realizó con el Cuestionario de Karasek y Baremo para dicho instrumento, y para el Síndrome de Burnout se utilizó el Inventario de Burnout Maslach (MBI). Evidenciando en los resultados que la intensidad de Estrés Laboral es muy alta con 12% y la prevalencia de Síndrome de Burnout es 3.0%. Para concluir se puede afirmar que si existe asociación entre el Síndrome de Burnout y el nivel de estrés laboral.

Gisbert, (2021) elaboro su investigación cuyo objetivo fue identificar la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia, los participantes fueron 18 sujetos de ambos sexos, el estudio fue de tipo correlacional, se aplicaron los instrumentos Cuestionario Sociodemográfico, Inventario de burnout de Maslach y la escala de evaluación del desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que se presenta una correlación de -0.764 negativa considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe una relación inversa entre ambas variables. En conclusión, existe una relación entre estas variables, estableciendo que los niveles mayores de síndrome de burnout se correlacionan de manera negativa con el desempeño laboral en los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

Pullatasig, (2021) La investigación tuvo como objetivo analizar si el Síndrome de Burnout afecta a la Satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Sanavid, los participantes de dicho estudio fueron 25 trabajadores de la empresa Sanavid, es estudio que se realizo fue de tipo no experimental-transversal-correlacional, se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout para medir los niveles del síndrome de Burnout y La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Dando como resultado que un total de 17 trabajadores que presentan un nivel alto y medio de burnout, llegando a la conclusión de que existe una relación entre las dos variables planteadas.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Calderón y Raymundo, (2019) elaboraron su investigación con el objetivo de establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Huancayo – 2019, la muestra fueron 70 docentes de las tres instituciones educativas estatales de Huancayo, la investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, se utilizó la técnica de la observación participante y no participante y los instrumentos fueron la escala de satisfacción laboral sl-spc y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981). Según los resultados se evidenciaron que la muestra pequeña tiene en la tabla de correlación que $r_s = -0,173$ es decir tiene una correlación muy baja. En conclusión, Se estableció una correlación muy baja, por lo tanto, no existe una correlación significativa solo muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

Medina, (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral y su relación con el síndrome de Burnout en médicos docentes del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. ESSALUD, la población fue de 36 médicos, la investigación fue de tipo explicativo y relacional, se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron la encuesta de satisfacción laboral del Minsa y el cuestionario breve de Burnout (CBB). Sus resultados, señalan que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout presentan relación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo, se muestra que el 58.3% de los médicos docentes tienen bajo nivel de síndrome de burnout, mientras que solo el 16.7% de médicos están insatisfechos laboralmente ya que presentan síndrome de burnout en estadio medio. En conclusión, se demuestra que existe relación negativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout de los médicos docentes del HNCASE, hallándose que existe alta satisfacción laboral y bajo grado de burnout ($p < 0.05$) según prueba de chi cuadrado.

Paz, (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto 2019, su población fue de 50 colaboradores, la investigación fue de diseño no

experimental de corte transversal, se empleó el cuestionario estandarizado Maslach Burnout Inventory (Maslach Jackson, 1981) y el cuestionario de Cueva y Díaz (2017). En los resultados se evidencian que del 100% de los participantes; el 96%, percibe regular al síndrome de burnout; y el 4% considero bajo al síndrome de burnout. En virtud a los resultados se llega a la conclusión de que existe una influencia significativa media entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, donde podemos determinar que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será el desempeño de los colaboradores.

Falconi y Hernández, (2021) trabajaron en la investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Regional de Ica, 2019, su muestra fue de 109 trabajadores obtenida de una población total de 150, el diseño fue descriptivo correlacional, de corte transversal, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Dando como resultado que existe una alta prevalencia de síndrome de burnout con un 86.2% indicador de esto, asimismo el 62.4% presenta una muy insatisfecha actividad laboral. Concluyendo, que no existe relación estadística entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Molina y Palomino, (2021) la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de Abancay, Marzo – Junio del 2021, su muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de una población de 70 trabajadores, el tipo de estudio fue correlacional, se aplicaron los instrumentos como el Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Se obtuvo como resultado que el 2.50% de la muestra evaluada presenta síndrome de burnout en un nivel alto, y el 97,50% muestra un nivel medio, asimismo en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se observa que el 2,50% de la muestra evaluada presenta alta satisfacción, el 25,00% parcial satisfacción, 67,50% regular y por último el 5,00% parcial insatisfacción. Concluyendo, que existe

una relación no significativa ($p>0,05$) entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.

3.2. Bases teóricas

Variable 1. Síndrome de Burnout

3.2.1. Definición del Síndrome de Burnout

La clásica descripción de Burnout fue expuesta por Maslach, cuyos estudios la llevaron a considerar que se trataba de un síndrome psicológico, de despersonalización, disminuida realización personal y agotamiento emocional, que le puede pasar a cualquier persona. Así pues, cuando se habla que un trabajador está “quemado”, se debe tener en cuenta el acto de que una situación (familiar, laboral o social) lo ha extralimitado, acabando su aptitud de responder de forma adaptiva (Maslach 1993, citado en Lovo, 2021, pp. 110-120).

Gil-Monte y Peiró, (1999) definieron al síndrome de Burnout como: una réplica al estrés de larga duración caracterizado cuando la persona crea una sensación de frustración laboral (generalmente relacionado a sus superiores en su centro de trabajo), se siente emocionalmente agotada y no presenta acciones positivas con sus similares en el trabajo.

Uno de los pioneros en definir el síndrome de Burnout, traducido a nuestro idioma como síndrome de agotamiento, era H.B. Bradley y es relacionado con las consecuencias negativas del entorno laboral que afectan la motivación de los trabajadores, que llegan inclusive a presentar signos depresivos (Bradley 1969, citado en Orellana Nirian, 2020).

Del mismo modo el psicólogo americano-alemán H. Freudenberger, lo expuso como la sensación de fracaso y una existencia agotada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger 1974, citado en Molina y Palomino, 2021).

El síndrome del trabajador quemado o síndrome de Burnout es una designación de las condiciones de estrés y fatiga crónica en los empleados.

Cuando se habla de estrés, no tenemos que relacionarlo negativamente, ya que el estrés es la respuesta de un organismo a demandas ambientales que pueden reajustar los patrones de comportamiento y adaptar el rendimiento. Con respecto al síndrome de burnout no encontramos una respuesta adaptativa, dado que las demandas ambientales y personales dominan los recursos del sujeto (García, 2022).

Carrillo y otros, (2012) definen el síndrome de Burnout como un “estado psicológico que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores de riesgo psicosocial” (p. 579).

3.2.2. Bases Teóricas del Síndrome de Burnout

Cherniss señala que el Burnout se produce en el proceso de ajuste psicológico entre trabajo estresante y sujetos estresados, el principal presagio es el escaso compromiso. Dicho proceso es descrito en tres periodos: periodo de estrés, periodo de afrontamiento defensivo y periodo de agotamiento. Los periodos estresantes consisten en un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles de los individuos para hacer frente a estos eventos. El periodo de afrontamiento implica cambios en el comportamiento y las actitudes de los empleados y se caracteriza por un enfoque impersonal, insensible y cínico hacia los clientes. El periodo de agotamiento ocurre cuando el sujeto exhibe una respuesta emocional inmediata al desequilibrio, en otras palabras, los trabajadores exhiben emociones como: ansiedad, tensión, preocupación, agotamiento y fatiga. (Cherniss 1982, citado en Martínez, 2010).

El modelo de Farber (1991) citado en Martínez (2010) detalla seis periodos sucesivos:

1. Dedicación y Entusiasmo.
2. Reacciones de enojo y frustración de los trabajadores ante factores estresantes del trabajo.
3. No existe correspondencia entre esfuerzo, estímulos y resultados.
4. Se renuncia al compromiso y la participación en el trabajo.

5. Los trabajadores se vuelven más vulnerables y presentan síntomas físicos, emocionales y cognitivos.
6. Descuido y agotamiento.

El modelo secuencial de Leiter y Maslach da lugar al modelo de proceso de Leiter, que sostiene que un desequilibrio entre las expectativas de la organización y los recursos humanos es el precursor del desarrollo del burnout. Como resultado, el trabajador se agota emocionalmente y recurre a la despersonalización como mecanismo de afrontamiento. Dado que los mecanismos de afrontamiento son ineficaces para hacer frente a las numerosas tensiones laborales, es decir, no están en consonancia con el compromiso necesario en la profesión asistencial, el proceso termina con una escasa realización personal (Leiter 1988, citado en Martínez, 2010).

El modelo de competencia social desarrollado por Harrison tiene en cuenta la posibilidad de un desajuste entre las expectativas del trabajo y el empleo real. Las variables facilitadoras o los impedimentos para realizar la actividad determinarán este desajuste. Por lo tanto, las personas son más propensas a adquirir la condición si inicialmente tienen un gran impulso y se encuentran con barreras en el trabajo o en la organización (Harrison 1983, citado en Mareque, 2021).

3.2.3. Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Salud

Bianchini, (1997) menciona que el síndrome de Burnout es una condición psicológica que sigue a un incremento de estrés y por consiguiente acaba afectando al impulso interno, las actitudes y el comportamiento. La traducción más acertada de "Burnout" es la de "desgaste". El problema, a veces conocido como "Síndrome de Burnout por estrés", no es nuevo, pero tiende a empeorar a medida que avanza la tecnología. Como resultado de las excesivas demandas de energía, fuerza y recursos, esta condición se ha definido como: cansancio emocional, malestar corporal, sentimientos de extrañeza, disminución de impulso y frustración.

El trabajo responsable combinado con la capacidad de respuesta constante y la apertura a las necesidades del paciente es, en gran parte la razón de los niveles significativos de estrés en el trabajo hospitalario y el sistema de salud (Bianchini, 1997).

La necesidad de proporcionar una atención especial a la salud mental en el ámbito hospitalario se debe a varios factores, como los horarios laborales, la atención a pacientes enfermos que ocasionalmente sufren crisis, el duelo asociado a la pérdida de un ser querido y las crecientes expectativas de los clientes insatisfechos con los servicios recibidos. Estos factores tienen un impacto inmediato en la persona y grupos de trabajo, provocando quejas que se manifiestan en forma de sobrecarga, estrés, insatisfacción, etc. Esto se traduce en una atención deficiente a los pacientes y puede provocar el agotamiento por estrés, también conocido como síndrome de burnout, en los profesionales de la salud (Bianchini, 1997).

3.2.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Maslach, (2009) considera tres dimensiones:

1. **Agotamiento emocional:** El componente básico de estrés personal fundamental del burnout está representado por la fatiga. Alude a las sensaciones de tensión extrema y a la falta de medios tanto emocionales como físicos. Sin fuentes de reposición, los trabajadores se sienten débiles y agotados. Estoy aplastado, abrumado y sobrecargado de trabajo es simplemente demasiado son las quejas típicas, y les falta la resistencia para afrontar otro día u otro asunto. La carga de trabajo abrumadora y los conflictos interpersonales en el trabajo son las principales causas de este agotamiento.
2. **Despersonalización:** Generalmente forma parte de la relación interpersonal del Burnout, esto se refiere a reacciones desfavorables, irrazonables o demasiado hostiles a varios aspectos

del trabajo. Normalmente, se desarrolla como reacción a una agonía emocional excesiva y es una forma de amortiguación de la "preocupación" emocional. Cuando una persona trabaja arduamente y hace muchas cosas, comienza a desmoronarse y mermar la cantidad y calidad de trabajo asignado. El riesgo, sin embargo, es que el fracaso puede llevar a una carencia de perspectiva idealista y a la deshumanización. Con el tiempo, los trabajadores no sólo desarrollan estrategias de contención y reducen la cantidad de trabajo, sino que también se vuelven cada vez más hostiles a las personas y al trabajo. La gente pasa de intentar hacer cosas a no hacer el mínimo esfuerzo por realizarlas.

3. **Realización personal:** Representa un elemento de autoevaluación del burnout, constituye un sentimiento de insuficiencia, falta de rendimiento laboral y productividad. Esta disminución de la sensación de autoeficacia se ve exacerbado por los escasos recursos laborales, de oportunidades de desarrollo profesional y de apoyo social. Los trabajadores que experimentan este nivel de agotamiento a menudo se preguntan: "¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí, exactamente? Puede que el trabajo que hago sea ambiguo. La sensación de ineficacia puede llevar a las personas que sufren de burnout a creer que la elección de sus carreras fue un error y, con frecuencia, no disfrutaban del tipo de persona en el que se ven convertidos. De este modo, acaban siendo considerados negativamente por ellos mismos y consideran negativamente a los demás.

3.2.5. Síntomas del Síndrome de Burnout

Rocha, (2002) observa y postula diversas formas de manifestaciones que se observan y se consideran señales de alerta son:

1. **Negación:** El individuo se rehúsa y no acepta que padece el problema
2. **Aislamiento.** El sujeto afectado se aleja de los vínculos sociales más cercanos como amigos, familia, colegas.

3. **Ansiedad:** Es el miedo o temor que tiene el individuo de que algo malo pueda suceder.
4. **Depresión:** Se considera el síntoma más peligroso y más característico del síndrome cuya gravedad puede desencadenar un suicidio.
5. **Ira:** Se expresan pérdida de control y la tranquilidad, manifestando disgusto con la causa que genera al tratar con otros individuos ya sean médicos, pacientes.
6. **Anulación o fuga:** La persona manifiesta una falta de interés en su centro laboral ya que puede llegar tarde al trabajo.
7. **Adicciones:** Incrementa el uso de sustancias, no necesariamente prohibidas, generalmente de tabaco y alcohol. Encuentran como una salida a su problema el consumo de las mencionadas sustancias.
8. **Cambios en la personalidad:** La persona pierde la capacidad de confiar en otra persona.
9. **Autoinmolación y culpabilidad:** El sujeto cree que el rol que desempeña es un tormento o siente de manera exagerada que su rol es indispensable.
10. **Cargas inmensas de trabajo:** El aceptar turnos de forma excesiva y pasar mayor parte del tiempo en el Hospital para ver si las actividades se realizan de forma adecuada se le considera otra expresión de auto negación.
11. **Conducta arriesgada:** Se considera no exclusivo del sujeto, podría ser vergonzoso, inadecuado e imprudente como también peligroso en todas las circunstancias de la vida cotidiana, también incluye el terreno sexual.
12. **Sensación de sentirse abrumado y decepcionado:** Se distingue la impresión de que ya no se puede trabajar con la misma emoción e interés que se tenía al comienzo, se manifiesta una percepción de fatiga crónica.
13. **Abandonarse a uno mismo:** Suele presentarse con cambios en la forma de vestir y también en la higiene personal. Así mismo en los hábitos alimenticios, ganando o perdiendo peso.

14. **Confusión y pérdida de memoria:** Se refiere a la dificultad para concentrarse, aprender y dificultad para recordar eventos familiares importantes y laborales. Así mismo puede tener problemas para dormir.

3.2.6. Causas del Síndrome de Burnout

Gil-Monte, (2001) postula que las causas del síndrome de burnout en profesionales a cargo de la salud se suscitan por una mezcla de variables psicológicas, sociales y físicas. Los trabajadores en el área de salud inciden generalmente en agentes estresores como:

1. **La escasez de personal:** La cual ocasiona trabajo en turnos, constante contacto con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, lo cual lleva a una sobrecarga laboral.
2. **Falta de especialidad de funciones y tareas:** Lo cual generara un ambiente de conflicto debido a la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones.

3.2.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Gil-Monte, (2003) establece 4 grandes categorías como consecuencias del síndrome de Burnout:

1. **Índices emocionales:** Desapego emocional, sentimientos de enajenación, sentimientos de aislamiento, ansiedad y frustración.
2. **Índices actitudinales:** Indiferencia, desconfianza, insolencia, oposición y desarrollo de actitudes negativas.
3. **Índices de conducta:** Hostilidad, cambios de humor, aislamiento, ira frecuente, furia y colérico.
4. **Índices somáticos:** Dentro de los cuales se mencionan las alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, problemas musculares, problemas digestivos, alteraciones del sistema nervioso, problemas respiratorios, problemas sexuales.

Variable 2. Satisfacción laboral

3.2.8. Definición de satisfacción laboral

Podríamos definir la satisfacción laboral como los sentimientos del empleado hacia la empresa en la que labora, el estado emocional de empleado y las tareas que el empleado realiza en la empresa. Esta es una percepción subjetiva positiva, que es el resultado principal de la experiencia del empleado, además de otros puntos que se discutirán más adelante. De hecho, el desafío de la empresa es hacer depender la satisfacción laboral de aspectos concretos y racionales (Bizneo, 2020).

En tal sentido, se logra aseverar que la satisfacción laboral se describe como la consecuencia conductual que exhiben los empleados sobre el empleo debido a factores como el tipo de puesto, gerencia o jefatura, los compañeros de trabajo, la promoción, el salario y las condiciones laborales. Todos pueden tener diferentes actitudes, pero solo las relacionadas con el trabajo influyen en la satisfacción de los empleados, la responsabilidad con el trabajo y la lealtad a la empresa que una organización merece (Riquelme, 2022).

A partir de un punto de vista emocional, puede verse como una emoción positiva percibida por los sujetos porque están haciendo un trabajo que aman en un contexto en el que se sienten cómodos en un entorno organizacional que realmente les interesa (Judge y Klinger, 2008). Desde una perspectiva cognitiva, adquiere un valor objetivo o juicio medible sobre la obra misma (Weiss, 2002).

3.2.9. Tipos de satisfacción laboral

Márquez, (2021) consideraba que existían 3 tipos de satisfacción laboral:

1. **Satisfacción laboral progresiva:** El centro laboral brinda excelente ambiente al comienzo, o sea que se empieza normal, pero uno termina por sentirse feliz o muy satisfecho.

2. **Satisfacción laboral estabilizada:** El trabajo brinda regularmente lo esperado, y hay una satisfacción media que perdura, pero podría mermarse si no hay nuevos retos.
3. **Satisfacción laboral resignada:** El empleo no es malo, pero había mayores expectativas.

3.2.10. Bases teóricas de satisfacción laboral

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) señala que las personas poseen dos conjuntos de necesidades: las relacionadas con el entorno físico y psicológico del trabajo (necesidades de higiene), y las relacionadas con el contenido del trabajo en sí (necesidades de motivación).

Urquiza, (2012) menciona que cuando las necesidades de higiene están satisfechas no hay ni satisfacción ni insatisfacción, que es un estado de neutralidad. Si no se cumplen, estará satisfecho solo si también se satisfacen sus necesidades motivacionales, neutral en lugar de insatisfecho.

Por otro lado, también se confirma la teoría de Lawler sobre los factores que determinan la satisfacción laboral, que enfatiza la relación entre los salarios y las expectativas de las distintas áreas de trabajo, independientemente de que los salarios alcancen o excedan lo que se considera necesario para la satisfacción. Producirá, de diferentes maneras, insatisfacción. En este ejemplo, la experiencia de cada punto de vista de las condiciones de trabajo es muy importante (Urquiza, 2012).

En este sentido de pensamiento se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow, donde considera que dentro de una persona existe una jerarquía de cinco necesidades. Como señala Maslow (1954) citado en Gamboa (2010):

1. **Fisiológicas:** Contiene el apetito, sed, sexo, hogar y demás necesidades físicas.
2. **Seguridad:** Contiene la protección y seguridad del deterioro emocional y físico.
3. **Social:** Contiene la pertenencia, afecto, amistad y aceptación.

4. **Estima:** Incluye factores de evaluación internos como el logro, el comportamiento y la autoestima, así como factores de evaluación externos como la identidad, el estado y el enfoque.
5. **Autorrealización:** Es la motivación para mejorar la capacidad de ser; esto incluye lograr el potencial personal, el crecimiento y la satisfacción práctica.

3.2.11. Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (2001) citado en Molina y Palomino (2021) describe que existen siete dimensiones:

1. **Condiciones físicas y/o materiales:** Se refiere a objetos y estructuras donde se realiza un trabajo común y actúa como intermediario.
2. **Beneficios laborales:** Expresa el grado de satisfacción con los incentivos económicos recibidos periódicamente o adicionalmente por el trabajo cumplido.
3. **Políticas administrativas:** En este apartado estamos hablando de leyes sindicales que están destinadas a regular las relaciones laborales.
4. **Relaciones sociales:** Representa el grado de simpatía en cuanto a los vínculos interpersonales con los compañeros en las actividades del trabajo.
5. **Desarrollo personal:** Se refiere a las oportunidades que tiene el empleado para realizar tareas que le permitan evaluarse a sí mismo.
6. **Desempeño de tareas:** Se refiere a las actividades diarias que realiza el empleado en su puesto de trabajo y su percepción de este.
7. **Relación con la autoridad:** Representa el análisis del empleado de la relación con su supervisor inmediato.

3.2.12. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Con base en la investigación, los resultados y el conocimiento acumulado, Robbins (1998) citado en Deza (2017) cree que los factores

organizacionales clave que determinan la satisfacción laboral en los empleados son:

1. Desafíos laborales
2. Situaciones propicias de trabajo
3. Compañeros que sirvan ayuda.
4. Sistema de recompensas justas
5. Compatibilidad entre puesto de trabajo y personalidad.

3.2.13. Características de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005) concuerdan que, por lo regular, los tres tipos característicos del trabajador que podrían afectar las percepciones del deber ser o de lo que un trabajador desea de su trabajo son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Los atributos personales

Los tres aspectos del lugar de trabajo influyen en la percepción de lo que debería ser son:

1. La comparación de personas con otros trabajadores
2. La calidad de trabajos anteriores
3. Los grupos de referencia

De acuerdo con Robbins y Coulter (2005) citado en Deza (2017) señalan que los rasgos del puesto que predominan en la percepción de los escenarios existentes del puesto son:

1. Remuneración
2. Situaciones laborales
3. Inspección
4. Colegas
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el trabajo
7. Oportunidad de ascenso

Según Harris (2004) citado en Deza (2017) señala que las compañías que incluyen al personal a la hora de tomar decisiones, provocan que estos se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario para que el éxito empresarial se concrete. En este transcurso, los líderes y sus funciones son primordiales, ya que deben oír los conceptos, ideas y expectativas de los empleados y transmitirles pasión y emoción por su trabajo.

La motivación es una parte muy esencial de la satisfacción laboral, ya que indica el nivel en que el trabajador siente que sus necesidades o carencias están siendo atendidas. Por esto, es primordial que haya una interacción entre las necesidades del trabajador y los motivadores que se le van a brindar; intentando que estos se complementen (Krumm, 2001 citado en Deza, 2017).

3.3. Marco Conceptual

Condiciones físicas: Son atributos ambientales que posee el centro laboral puestos a disposición para que las personas se desenvuelvan cómodamente durante su faena (Molina y Palomino, 2021, p. 34).

Correlación: Pretende determinar la dependencia o relación que puede existir entre variables (Molina y Palomino, 2021, p. 33).

Estrés laboral: Trastorno relacionado al área laboral, el aumento de la presión en el trabajo puede causar que el empleado tenga fatiga mental o física, causando diversas condiciones de salud en el empleado (Ramos, 2016, p. 33).

Impulsividad: Se refiere al comportamiento que se lleva a cabo en respuesta a la ira, conflictos repetidos con colegas, pacientes y abuso del personal (Carrillo y otros, 2012, p. 581).

Realización personal: Esta es la satisfacción de las necesidades básicas y personales, lo que significa el desarrollo humano y los valores

humanos, que, según los expertos es muy difícil de lograr en su totalidad (Martínez y Rivera, 2021, p. 42).

Relaciones interpersonales: Son las relaciones que surgen entre dos o más personas y forman parte integral de la vida social (Molina y Palomino, 2021, p. 34).

Satisfacción laboral: Este es el grado o nivel que tienen las personas en relación a las condiciones donde laboran, esto está relacionado con la producción de la organización (Falconi y Hernández, 2020, p. 22).

Síndrome: La complejidad de los signos y síntomas se debe a una causa común, junto con la que proporciona el cuadro clínico de esta enfermedad (Ramos, 2016, p. 33).

Somáticas: Cuadro de estrés con diferentes manifestaciones de tipo nervioso, tipo de circulación, endocrino, muscular y otros cuadros psicósomáticos (Carrillo *et al.*, 2012, p. 582).

Trabajadores de salud mental: Personas que tienen la cualidad de socorrer a cualquier sujeto que presente algún problema relacionado a la salud mental (Falconi y Hernández, 2020, p. 22).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

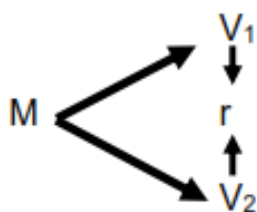
La estructura del presente estudio es básica; también se le considera teórico o puro, el objetivo es crear nuevos conocimientos sin necesidad de crear un fin específico o inmediato. Por lo tanto, el propósito de este estudio es aumentar el conocimiento científico. (Hernández *et al.*, 2014)

Según la trascendencia de la investigación es considerado correlacional. Hernández *et al.* (2014), describen que este tipo de tesis tiene como intención determinar el grado o relación que puedan existir o no entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra.

4.2. Diseño de Investigación

A diferencia del cambio de interés controlado o no controlado, no es de carácter experimental, de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se consideran estudios no experimentales porque el cambio no se debe a una manipulación intencional y no se realiza ningún estudio para probar la validez y confiabilidad de proporcionar evidencia contra la guía de estudio.

Al mismo tiempo el diseño de la investigación es el descriptivo-correlacional, de corte transversal cuyo esquema se muestra en la siguiente formula:



Donde:

M = Muestra (Trabajadores del área de salud mental)

V₁ = Variable 1 (Síndrome de Burnout)

V_2 = Variable 2 (Satisfacción laboral)

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específica

4.3.1. Hipótesis general

H.G. Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

4.3.2. Hipótesis Específicas

H.E.1: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

H.E.2: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

H.E.3: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

4.4. Identificación de las Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Dimensiones:

D1: Agotamiento emocional

D2: Despersonalización

D3: Realización personal.

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones:

D1: Condiciones físicas

D2: Beneficios laborales

D3: Políticas administrativas

D4: Relaciones sociales

D5: Desarrollo personal

D6: Desempeño de tareas

D7: Relación con la autoridad.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Variable *Síndrome de Burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Cansancio al inicio del día Desaliento a causa del trabajo Agobio al final de la jornada laboral Dificultad para	1-2-3- 6-8- 13-14- 16-20	0 (nunca) 1 (pocas veces al año o menos) 2 (una vez al mes o menos)	Alto Medio Bajo	Ordinal

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
		interactuar con otro		3 (pocas		
		Desanimo laboral		veces al mes)		
				4 (una vez a la semana)		
				5 (pocas veces a la semana		
				6 (todos los días)		
	Despersonalización	Sensación de culpa	5-10-11-15-22			
		Frialdad				
		Trato inadecuado a los demás				
		Distanciamiento				
	Realización personal	Trato adecuado	4-7-9-12-17-18-19-21			
		Influye de manera positiva en la vida de los demás				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
		Sentirse Eficaz				
		Afrontar de manera adecuada los problemas				

Tabla 2

Variable Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Comodidad en el ambiente de trabajo Facilidad para acceder a materiales	1-13-21-28-32	Alta satisfacción Parcial Satisfacción Regular Parcial insatisfacción Alta insatisfacción	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	
	Beneficios laborales	Remuneración adecuada	2-7-14-22			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
	Políticas Administrativas	Normas favorables	8-15-17-23-33			
	Relaciones Sociales	Sensación de relación agradable con los demás	3-9-16-24			
	Desarrollo Personal	Auto realizarse de forma pertinente	4-10-18-25-29-34			
	Desempeño de tareas	Aprobación de las tareas que se realizan	5-11-19-26-30-35			
	Relación con la autoridad	Valoración del trabajador con respecto al trato del jefe/superior	6-12-20-27-31-36			

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

La población es “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (Balestrini, 2006, p. 137).

La población elegida para este estudio es de tipo accesible, como lo muestra Arias (2016) quien lo describe de manera práctica, dependiendo de las habilidades o recursos con los que cuenten los investigadores.

La población estuvo conformada por 150 trabajadores del área de salud mental del Hospital Carlos Monge Medrano.

4.6.2. Muestra

Una muestra es un subconjunto de la población que se tomó como objetivo de la que se tomarán los datos; debe estar adecuadamente definida, acotada y ser representativa de la población objetivo. (Hernández, *et al.* 2014, p. 173).

La muestra se obtuvo empleando el muestreo probabilístico aleatorio simple. Según (Hernández, *et al.* 2014) son las muestras probabilísticas, que se crean especificando los rasgos de la población y la medida de la muestra, cada miembro de la población tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado para la muestra. Empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot Pq}$$

Donde:

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Z: Desviación estándar según el nivel de confianza (Z = 1.96 es decir del 95%)

E: Margen de error (5% = 0.05)

p: Probabilidad de Éxito. (p = 0.80) = 80%

q: Probabilidad de Fracaso. (q = 0.20) = 20%

N: Población = 150

Realizando el reemplazo en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.80) (0.20)}{0.05} = 150$$

$$(0.05)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.80) (0.20)$$

$$n = 93$$

La muestra quedo conformada por 93 trabajadores del Área de salud mental del Hospital Carlos Monge Medrano.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del Área de salud mental
- Trabajadores remunerados

Criterios de exclusión:

- Trabajadores no remunerados
- Personas externas y ajenas al área de salud mental

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.7.1. Técnica

Se empleó como técnica la encuesta. Carrasco (2006) define la encuesta como una de las técnicas más empleadas para la obtención de datos en investigaciones sociales, ya que los datos que se consigue con ella son muy objetivas, sencillas, versátiles y útiles.

Por otra parte, se empleará también la recolección de datos secundarios a través de la revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias a fin de obtener información de las variables de investigación (Machuca, 2022).

4.7.2. Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario, un cuestionario se basa en un acumulado de preguntas en relación de una o más variables a

evaluar. Tiene que ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández *et al.*, 2014).

La validez del instrumento estuvo dada por el grado en que la misma mide sus variables (Hernández *et al.*, 2014).

Tabla 3

Estadística de fiabilidad cuestionario Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,802	22

Nota: Maslach (1986)

Tabla 4

Estadística de fiabilidad cuestionario satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,79	36

Nota: Palma (2005)

Variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Año: 1986

Autoras: Cristina Maslach y Susan Jackson

Dirigido: Trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Procedencia: Universidad Autónoma de Ica

Propósito: Determinar el síndrome de Burnout en trabajadores.

Forma de empleo: Individual y grupal.

Número de ítems: 22 ítems.

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Dimensiones a evaluar:

D1: Agotamiento emocional (9 ítems)

D2: Despersonalización (5 ítems)

D3: Realización personal (8 ítems)

Escala de valoración:

Nunca (0 puntos)

Pocas veces al año o menos (1 punto)

Una vez al mes o menos (2 puntos)

Pocas veces al mes (3 puntos)

Una vez a la semana (4 puntos)

Pocas veces a la semana (5 puntos)

Todos los días (6 puntos)

Categorías:

Bajo [0-44]

Medio [45-88]

Alto [89-132]

Validación: Los resultados de la validez de la estructura se generaron a través de la investigación factorial de las sub escalas del Inventario del Burnout de Maslach, cuyos datos nos permitió saber que se consigue una medida de adaptación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y una prueba de esfericidad de Bartlett que es transcendental, estas revelaciones confirman la pertinencia del cumplimiento del análisis factorial. Delgado (2013).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Nombre del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Año: 2005

Autora: Sonia Palma Carrillo

Dirigido: Trabajadores del área de salud mental Hospital Carlos Monge Medrano.

Procedencia: Universidad Autónoma de Ica

Propósito: Determinar la Satisfacción Laboral en trabajadores.

Forma de empleo: Individual y grupal.

Número de ítems: 36 ítems.

Duración: 15 a 25 minutos aproximadamente.

Dimensiones a evaluar:

D1: Condiciones físicas (5 ítems)

D2: Beneficios laborales (4 ítems)

D3: Políticas administrativas (5 ítems)

D4: Relaciones sociales (4 ítems)

D5: Desarrollo personal (6 ítems)

D6: Desempeño de tareas (6 ítems)

D7: Relación con la autoridad (6 ítems)

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (1 punto)

En desacuerdo (2 puntos)

Indiferente (3 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

Categorías:

Alta insatisfacción laboral [0-92]

Parcial insatisfacción laboral [93-111]

Regular satisfacción laboral [112-148]

Parcial satisfacción laboral [149-167]

Alta satisfacción laboral [168-180]

Validación: Esta escala tiene una validez de constructo y al mismo tiempo se correlaciona con la población general de la Escala de Satisfacción Laboral (SP-SPC) con el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) la cual fue evaluada por una submuestra de 300 trabajadores. (Molina y Palomino, 2021).

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

4.8.1. Técnicas de análisis

Para el análisis de los resultados se aplicarán las técnicas de la estadística inferencial, orientadas a probar las hipótesis de estudio, puesto

que las mismas están orientadas a comprobar las relaciones entre variables y dimensiones, para ello se hará uso de los coeficientes de correlación, en términos de significancia, sentido y magnitud de la relación, para el caso específico se aplicará el Rho de Spearman.

4.8.2. Procesamiento de datos

Para extraer las puntuaciones directas de las distintas pruebas estadísticas utilizadas en la investigación, la base de datos se trató en la aplicación Microsoft Excel.

Para procesar los datos se utilizó el algoritmo SPSS y estadísticas descriptivas. Para mostrar los resultados de los instrumentos utilizados a la muestra representativa, se empleó la versión 26 y gráficos de barras.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de los resultados

Tabla 5

Resultados de la variable Síndrome de Burnout

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	3,2%
Bajo	3	3,2%
Medio	87	93,5%
Total	93	100,0%

Figura 1

Gráfica porcentual de la variable Síndrome de Burnout

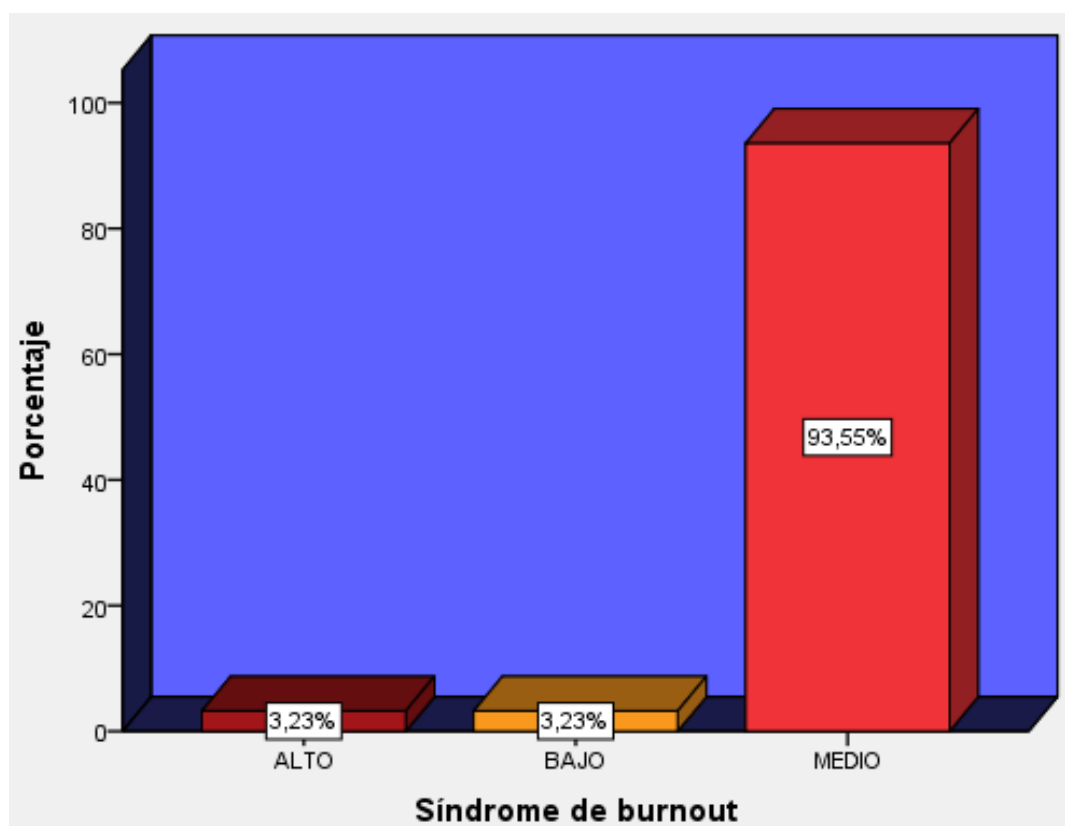


Tabla 6

Resultados de la variable satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	86	92,5%
Parcial insatisfacción	7	7,5%
Total	93	100,0%

Figura 2

Gráfica porcentual de la variable satisfacción laboral

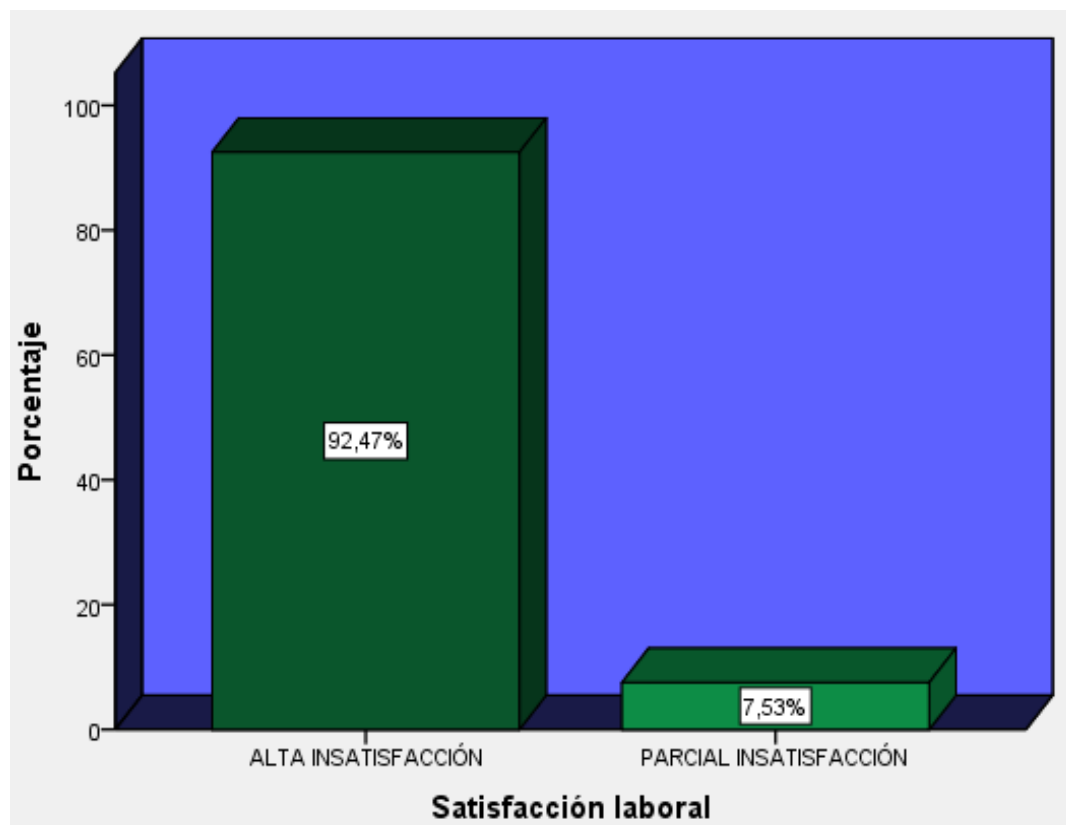


Tabla 7

Resultados de la dimensión agotamiento emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	48	51,6%
Bajo	45	48,4%
Total	93	100,0%

Figura 3

Gráfica porcentual de dimensión agotamiento emocional

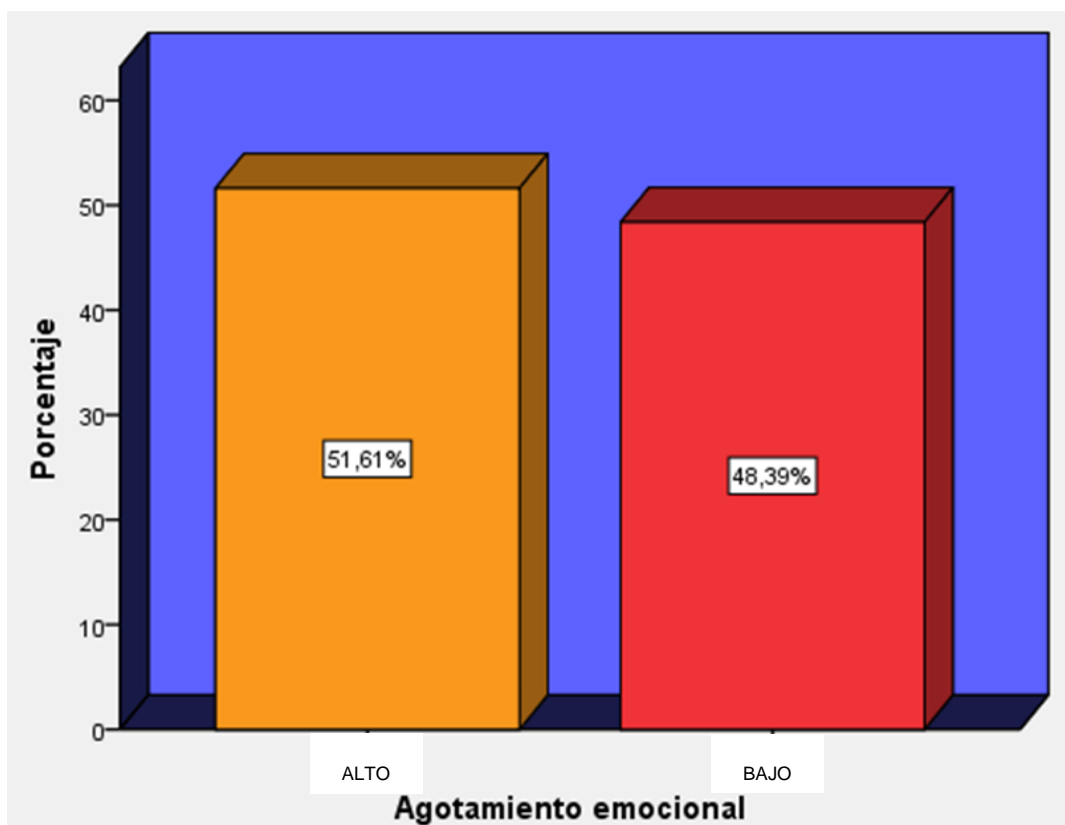


Tabla 8

Resultados de la dimensión despersonalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	3,2%
Bajo	67	72,0%
Medio	23	24,7%
Total	93	100%

Figura 4

Gráfica porcentual de la dimensión despersonalización

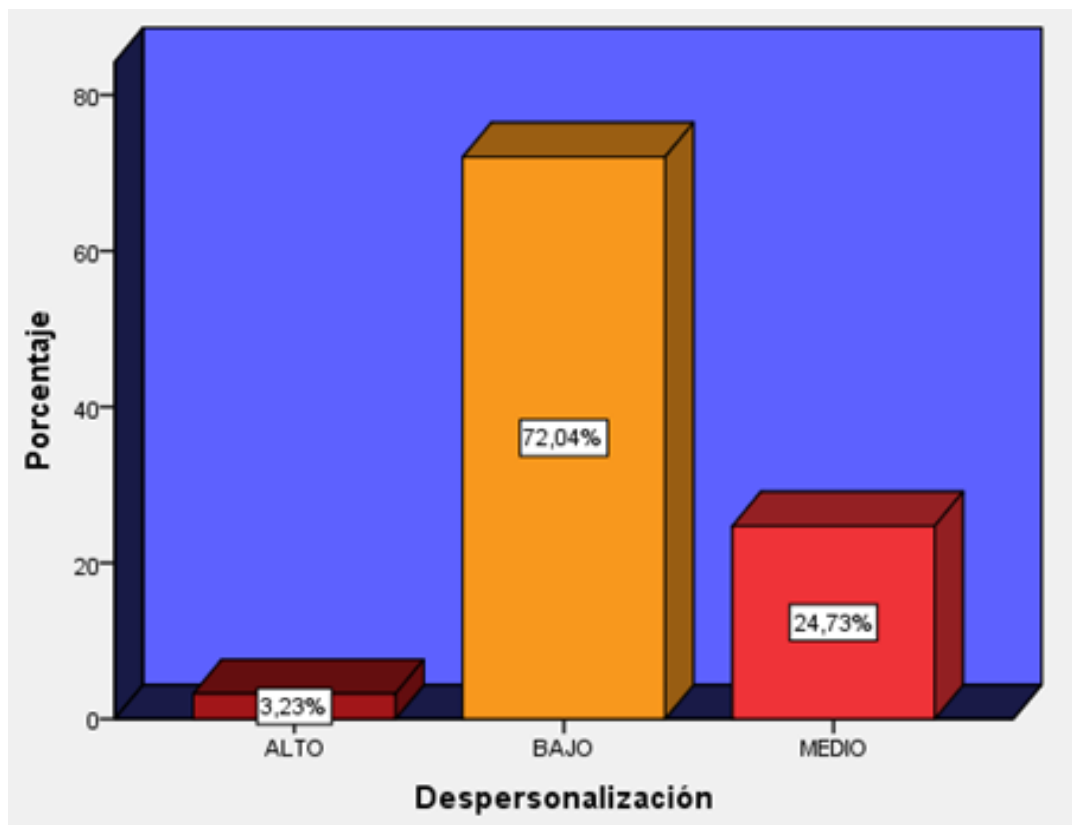


Tabla 9

Resultados de la dimensión realización personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	11,8%
Bajo	5	5,4%
Medio	77	82,8%
Total	93	100%

Figura 5

Resultados de la dimensión realización personal

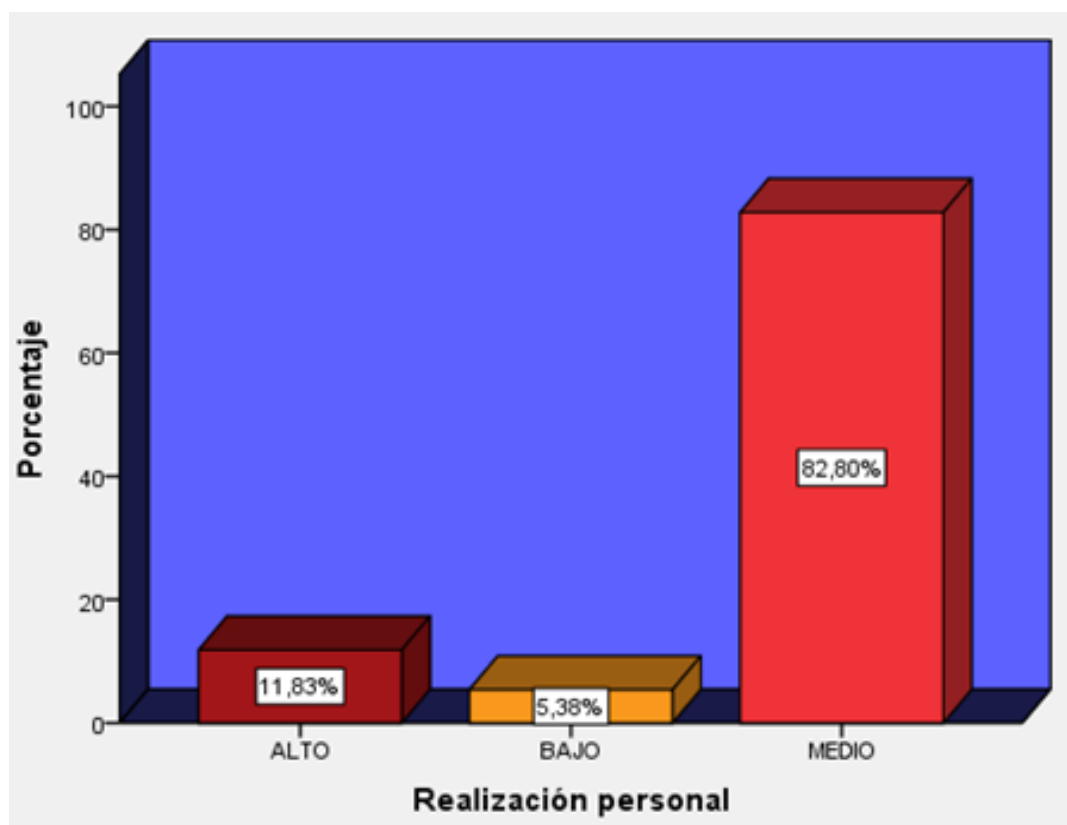


Tabla 10

Resultados de la dimensión condiciones físicas y/o mentales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	83	89,2%
Parcial insatisfacción	10	10,8%
Total	93	100,0%

Figura 6

Gráfica porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o mentales

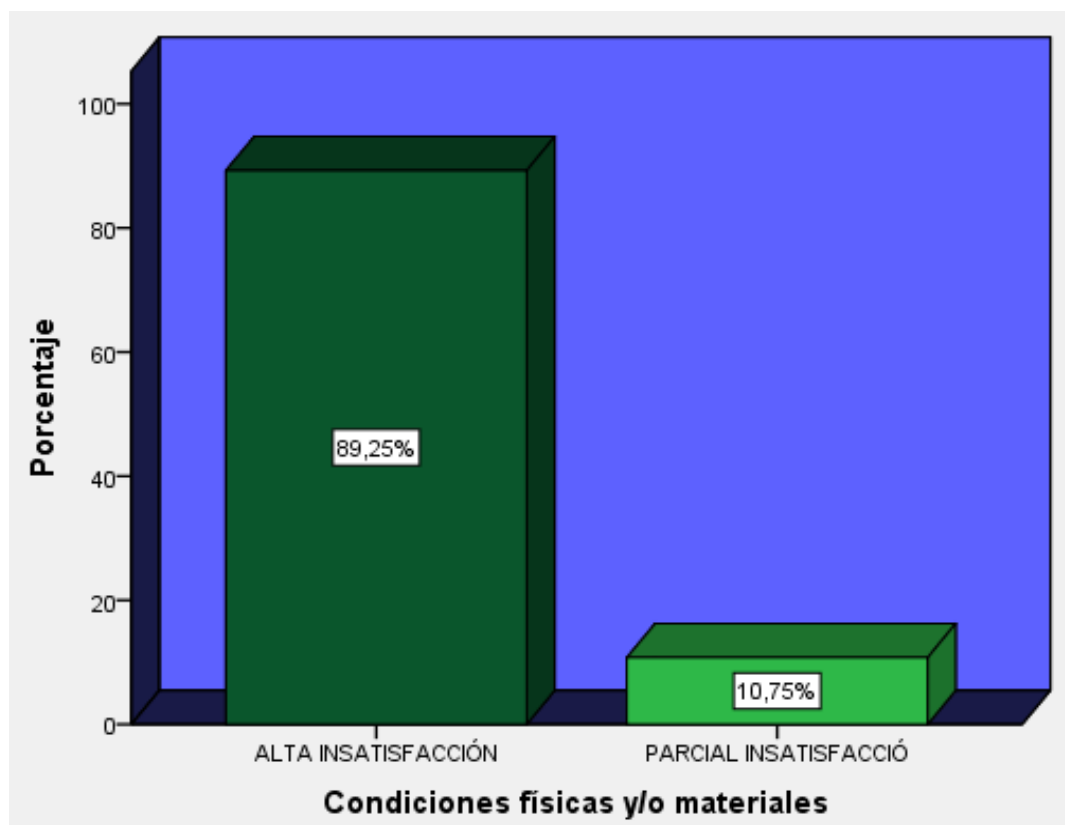


Tabla 11

Resultados de la dimensión beneficios laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	76	81,7%
Parcial insatisfacción	17	18,3%
Total	93	100,0%

Figura 7

Gráfica porcentual de la dimensión beneficios laborales

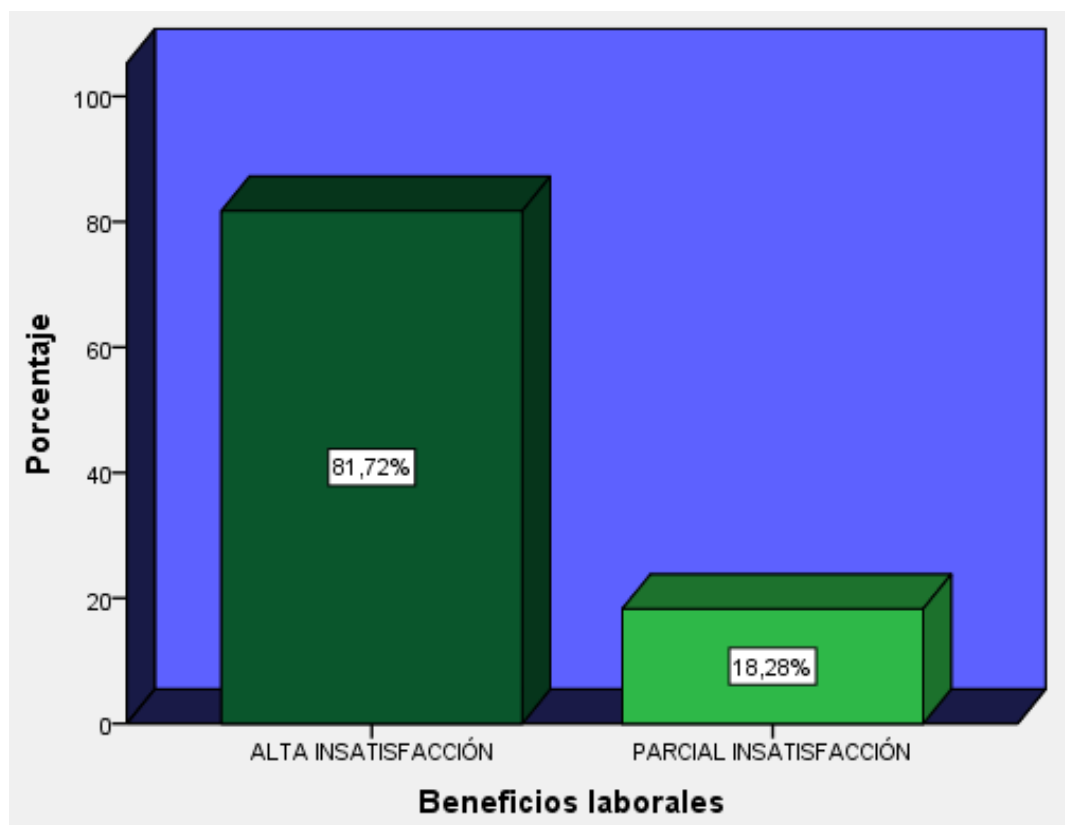


Tabla 12

Resultados de la dimensión políticas administrativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	84	90,3%
Parcial insatisfacción	9	9,7%
Total	93	100,0%

Figura 8

Gráfica porcentual de *la dimensión políticas administrativas*

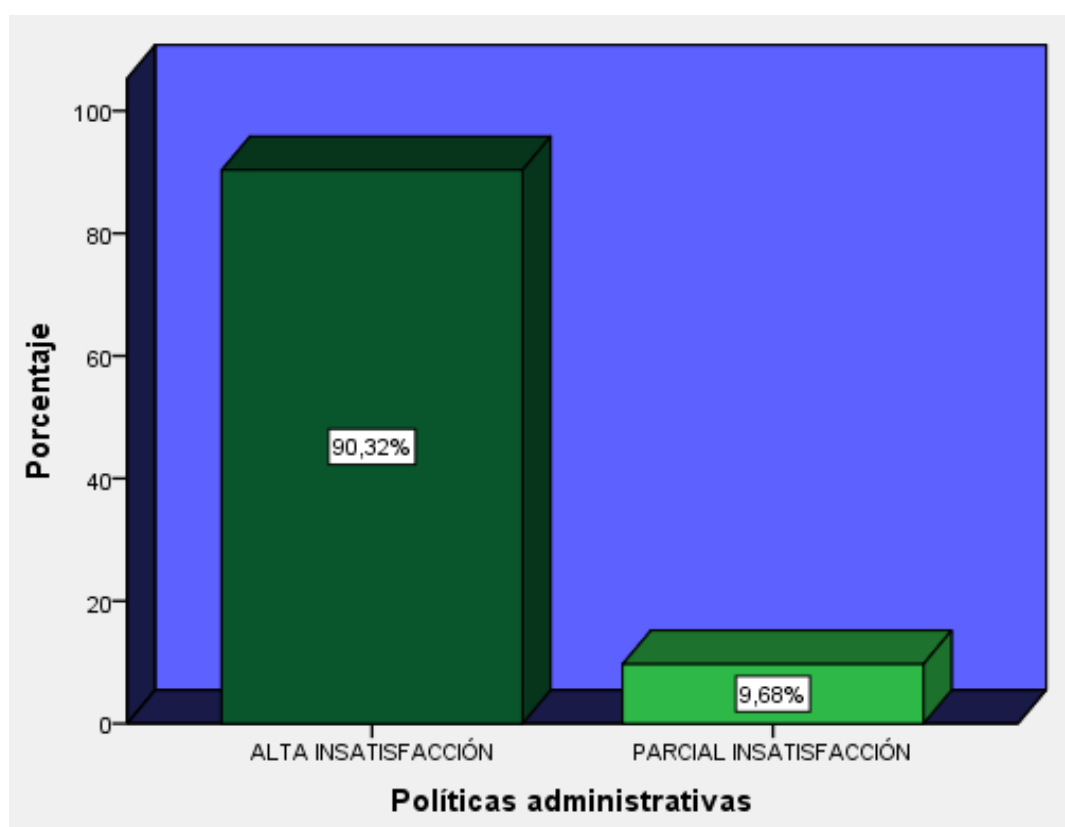


Tabla 13

Resultados de la dimensión resultados sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	92	98,9%
Parcial insatisfacción	1	1,1%
Total	93	100,0%

Figura 9

Gráfica porcentual de la dimensión resultados sociales

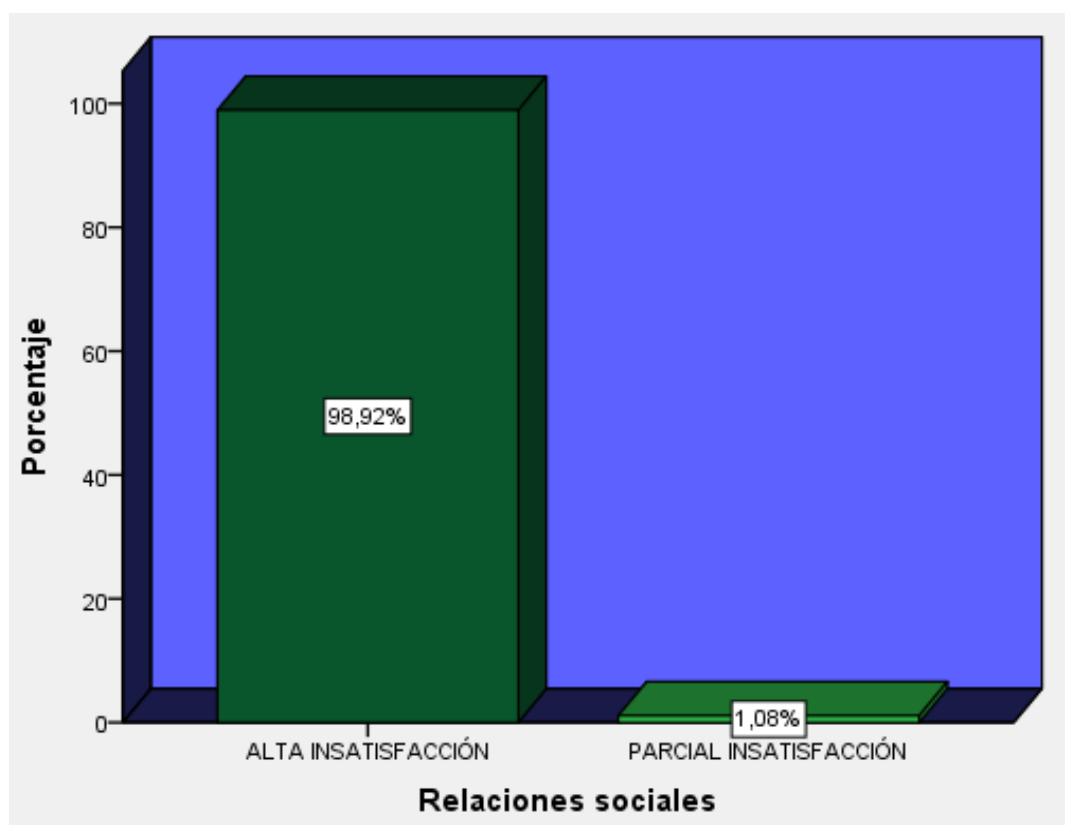


Tabla 14

Resultados de la dimensión desarrollo personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	83	89,2%
Parcial insatisfacción	10	10,8%
Total	93	100,0%

Figura 10

Gráfica porcentual de la dimensión desarrollo personal

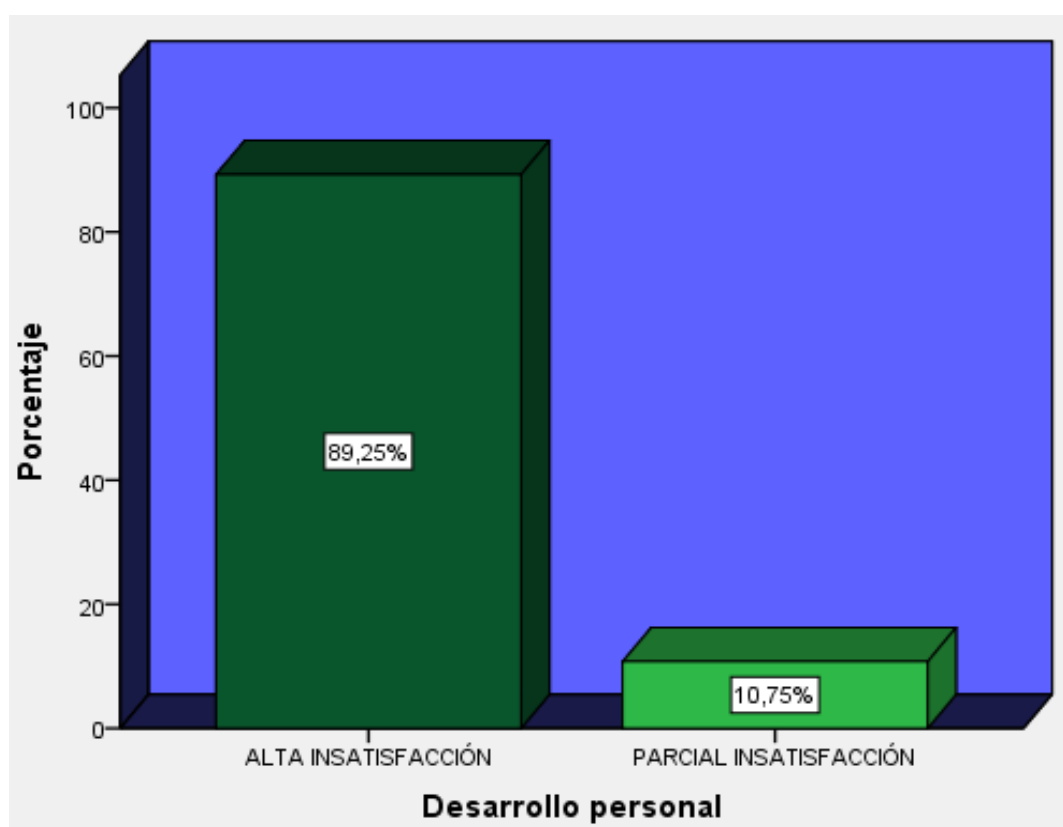


Tabla 15

Resultados de la dimensión desempeño de tareas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	85	94,6%
Parcial insatisfacción	5	5,4%
Total	93	100,0%

Figura 11

Gráfica porcentual de la dimensión desempeño de tareas

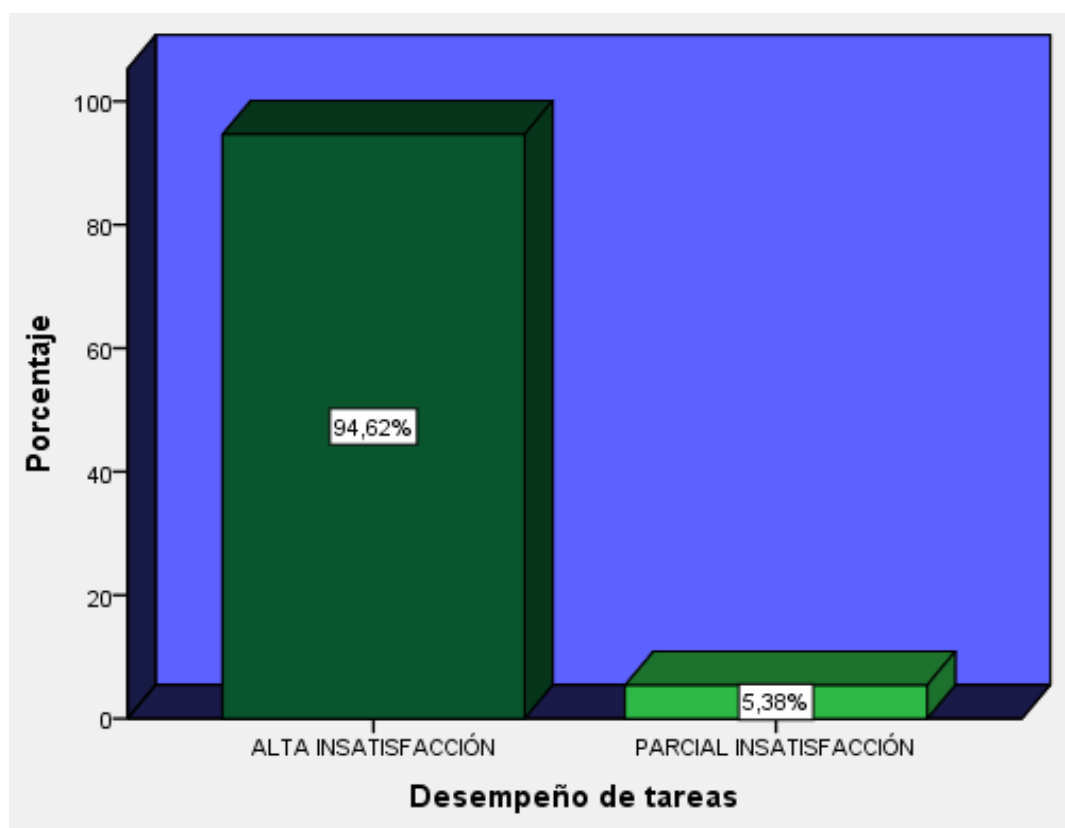


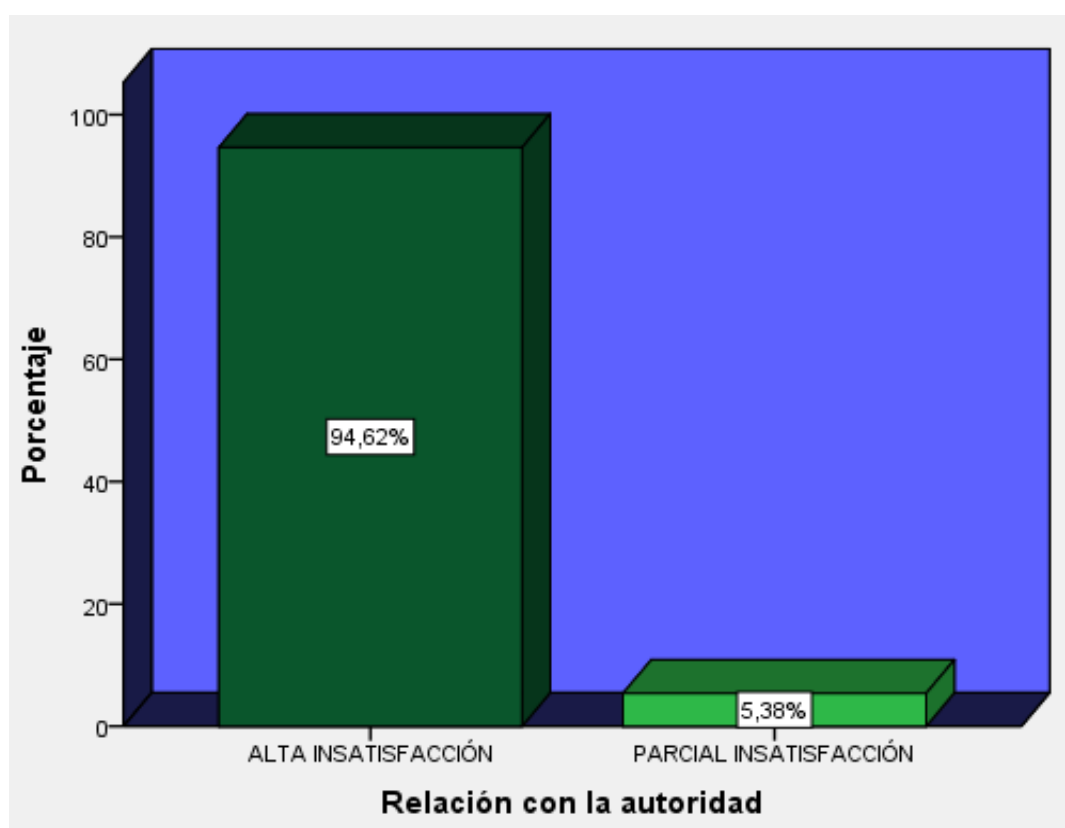
Tabla 16

Resultados de la dimensión relación con la autoridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	85	94,6%
Parcial insatisfacción	5	5,4%
Total	93	100,0%

Figura 12

Gráfica porcentual de la dimensión relación con la autoridad



5.2. Interpretación de los resultados

En la tabla 5 y figura 1. Se muestran los resultados de la variable Síndrome de Burnout donde 3 trabajadores encuestados que corresponden al 3,2% de la muestra de estudio presentan un nivel alto, los 87 trabajadores

que corresponden un 93,5% presentan un nivel medio y 3 trabajadores que corresponden un 3.2% presentan un nivel bajo. los resultados muestran que existe una prevalencia de Síndrome de Burnout de un nivel medio en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca - 2022.

En la Tabla 6 y figura 2, Se muestran los resultados de la variable satisfacción laboral donde 86 trabajadores encuestados corresponden al 92,5% de la muestra de estudio presentan un nivel de alta insatisfacción, mientras los 7 trabajadores corresponden al 7,5% presentan un nivel parcial insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia de satisfacción laboral de un nivel de alta insatisfacción en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca - 2022.

En la Tabla 7 y figura 3, se muestra los resultados de la dimensión agotamiento emocional, donde 45 de los encuestados que corresponden al 48,4% de la muestra de trabajadores presenta un nivel medio y los 48 trabajadores que corresponden al 51,6% presentan un nivel bajo. Los resultados muestran que existe una prevalencia de agotamiento emocional de nivel medio en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca - 2022.

En la Tabla 8 y figura 4, se muestra los resultados de la dimensión despersonalización, donde 3 de los encuestados que corresponden al 3,2% de presenta un nivel alto, 23 trabajadores corresponden al 24,7% a un nivel medio y los 67 trabajadores que corresponden al 72,0% presentan un nivel medio. Los resultados muestran que existe una prevalencia de despersonalización con un nivel medio en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca - 2022.

En la Tabla 9 y figura 5, se muestra los resultados de la dimensión realización personal, donde 11 de los encuestados corresponden al 11,8% presenta un nivel alto, mientras tanto 77 de los trabajadores corresponden 82,8% presentan un nivel medio y los 5 trabajadores que corresponden al 5,4% presentan un nivel bajo. Los resultados muestran que existe una

prevalencia de despersonalización en un nivel medio en los en trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca - 2022.

En la Tabla 10 y figura 6, se muestra los resultados de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, donde 83 de los encuestados que corresponden al 89,2% de la muestra presenta un nivel de alta insatisfacción y los 10 trabajadores que corresponden al 10,8% presentan un nivel de parcial insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia de condiciones físicas y/o materiales de un nivel de alta insatisfacción en trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022

En la Tabla 11 y figura 7, se muestra los resultados de la dimensión beneficios laborales, donde 76 de los encuestados que corresponden al 81,7% de la muestra presenta un nivel de alta insatisfacción y los 17 trabajadores que corresponden al 18,3% presentan un nivel parcial insatisfacción. los resultados muestran que existe una prevalencia de beneficios laborales con un nivel de alta insatisfacción medio en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022.

En la tabla 12 y figura 8. Se muestran los resultados de la dimensión políticas administrativas donde 84 trabajadores encuestados que corresponden al 90,3% de la muestra de estudio presentan un nivel de alta insatisfacción y los 9 trabajadores corresponden a un 9,7% presentan un nivel parcial de insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia de políticas administrativas de un nivel de alta insatisfacción en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022

En la Tabla 13 y figura 9, se muestra los resultados de la dimensión relaciones sociales, donde 92 de los encuestados que corresponden al 98,9% de la muestra de presenta un nivel de alta insatisfacción, y 1 de los trabajadores que corresponde al 1,1% presenta un nivel parcial insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia de las

relaciones sociales un nivel de alta insatisfacción en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022.

En la Tabla 14 y figura 10, se muestra los resultados de la dimensión desarrollo personal, donde 83 de los encuestados que corresponden al 89,2% de la muestra de presenta un nivel de alta insatisfacción y los 10 trabajadores corresponden al 10,8% presentan un nivel parcial insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia en el desarrollo personal, en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022.

En la Tabla 15 y figura 11, se muestra los resultados de la dimensión desempeño de tareas, donde 88 de los encuestados que corresponden al 94,6% de la muestra presenta un nivel alta insatisfacción y los 5 trabajadores corresponden al 5,4% presentan un nivel parcial insatisfacción. Los resultados muestran que existe una prevalencia de desempeño de tareas de un nivel de alta insatisfacción en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022.

En la Tabla 16 y figura 12, se muestra los resultados de la dimensión relación con la autoridad, donde 88 de los encuestados corresponden al 94,6% de la muestra presenta un nivel de alta insatisfacción y los 5 trabajadores corresponden al 5,4% presentan un nivel parcial insatisfacción severo. Los resultados muestran que existe una prevalencia de relación con la autoridad nivel de alta insatisfacción en los trabajadores del área de salud mental “Hospital Carlos Monge Medrano” Juliaca – 2022.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad para las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: Los datos se ajustan a una distribución normal.

H1: Los datos NO se ajustan a una distribución normal.

2. Elección del nivel de significación (α)

Confiabilidad = 95%

Nivel del error de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Prueba estadística a emplear

Puesto que la muestra de análisis es superior a las 50 observaciones, se elige la utilización de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, mediante el cálculo del "p-valor", el cual permite decidir entre la utilización de una prueba paramétrica o no paramétrica para el análisis de correlación.

Tabla 17*Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Emocional	.101	93	.020	.975	93	.074
Despersonalización	.116	93	.004	.923	93	.000
Realización Personal	.077	93	.200*	.974	93	.060
Condiciones Físicas	.103	93	.016	.969	93	.027
Beneficios Laborales	.149	93	.000	.937	93	.000
Políticas Administrativas	.178	93	.000	.925	93	.000
Relaciones Sociales	.228	93	.000	.930	93	.000
Desarrollo Personal	.179	93	.000	.940	93	.000
Desempeño de Tareas	.203	93	.000	.933	93	.000
Relación con la Autoridad	.120	93	.002	.963	93	.010

Nota: Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

4. Criterio de decisión

Si el p-valor < 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la Ha

Si el p-valor ≥ 0,05, se acepta la H0 y se rechaza la Ha.

5. Decisión y conclusión

Como el p-valor, las variables y dimensiones, es < 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la HH1, es decir los datos NO presentan una distribución normal, por lo tanto, se aplicó la prueba No paramétrica de correlación de Rho de Spearman. Por lo tanto, se rechaza la HH0 y se acepta la Ha, es decir, los datos no tienen una distribución normal.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

1. Formulación de las hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Considerando que el trabajo corresponde a una investigación científica en el campo de las ciencias sociales, el nivel de significación elegido es $\alpha = 0,05$, el cual se utilizó como criterio de decisión de la prueba.

3. Selección de la prueba estadística

Al haberse identificado que tanto, las variables como las dimensiones de estudio, no presentan distribución normal, se eligió como estadístico a la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o probabilidad de significancia estadística (sig.), determinado mediante los resultados obtenidos en el software SPSS versión 25, que se muestra en la siguiente tabla permite verificar la hipótesis que se planteó en el estudio.

Tabla 18*Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral*

		Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,314**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	93	93

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. Decisión estadística

El resultado del valor p (Sig. = ,002) es menor al valor de significancia 0.05. Por tanto, se rechaza H_0 , es decir, Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a -,314 lo cual indica una correlación negativa baja.

Hipótesis específica 1**1. Formulación de las hipótesis**

H₀: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho \neq 0$$

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Considerando que el trabajo corresponde a una investigación científica en el campo de las ciencias sociales, el nivel de significación elegido es $\alpha = 0,05$, el cual se utilizó como criterio de decisión de la prueba.

3. Selección de la prueba estadística

Al haberse identificado que tanto, las variables como las dimensiones de estudio, no presentan distribución normal, se eligió como estadístico a la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o probabilidad de significancia estadística (sig.), determinado mediante los resultados obtenidos en el software SPSS versión 25, que se muestra en la siguiente tabla permite verificar la hipótesis que se planteó en el estudio.

Tabla 19

Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y agotamiento emocional

			Agotamiento emocional	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-3,77**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-,377**	1,000

	Agotamiento emocional	Síndrome de Burnout
Sig. (bilateral)	,000	
N	93	93

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. Decisión estadística

El resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. Por tanto, se rechaza (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a -,377 lo cual indica una correlación negativa baja.

Hipótesis específica 2

1. Formulación de las hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Considerando que el trabajo corresponde a una investigación científica en el campo de las ciencias sociales, el nivel de

significación elegido es $\alpha = 0,05$, el cual se utilizó como criterio de decisión de la prueba.

3. Selección de la prueba estadística

Al haberse identificado que tanto, las variables como las dimensiones de estudio, no presentan distribución normal, se eligió como estadístico a la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o probabilidad de significancia estadística (sig.), determinado mediante los resultados obtenidos en el software SPSS versión 25, que se muestra en la siguiente tabla permite verificar la hipótesis que se planteó en el estudio.

Tabla 20

Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y despersonalización

		Despersonalización	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Despersonalización		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445**
		N	93
	Síndrome de Burnout		
		Coefficiente de correlación	,445**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	93	

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. Decisión estadística

El resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. Por tanto, se rechaza (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión Realización Personal y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual ,445 lo cual indica una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

1. Formulación de las hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho = 0$$

H_a: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Considerando que el trabajo corresponde a una investigación científica en el campo de las ciencias sociales, el nivel de significación elegido es $\alpha = 0,05$, el cual se utilizó como criterio de decisión de la prueba.

3. Selección de la prueba estadística

Al haberse identificado que tanto, las variables como las dimensiones de estudio, no presentan distribución normal, se eligió

como estadístico a la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o probabilidad de significancia estadística (sig.), determinado mediante los resultados obtenidos en el software SPSS versión 25, que se muestra en la siguiente tabla permite verificar la hipótesis que se planteó en el estudio.

Tabla 21

Análisis de correlación entre Síndrome de Burnout y realización personal

		Realización personal	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	N		93
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-,383**
		Sig. (bilateral)	,000
	N		93

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. Decisión estadística

El resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. Por tanto, se rechaza (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental,

Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual, -0,383 lo cual indica una correlación negativa baja.

VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

La presente investigación buscó comprobar la relación entre las variables Síndrome de burnout y Satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así como también, identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral.

Respecto a los resultados se halló que la hipótesis de investigación es aceptable, ya que el resultado del valor p (Sig. = ,002) es menor al valor de significancia 0.05. Por tanto, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a $-0,314$ lo cual indica una correlación negativa baja. Considerando que el burnout se refiere a la respuesta al estrés laboral crónico, que engloban actitudes y sentimientos que afectan a la persona y a la organización (Maslach y Jackson, 1981), podemos deducir que las condiciones externas, ambientales inadecuadas del trabajo, determinan insatisfacción laboral y esta condición producirá estrés y con el paso del tiempo burnout.

Estos resultados correlacionales se comparan con otras investigaciones similares, como la de Franco, (2019), quien realizó una investigación titulada: Síndrome de Burnout y el nivel de intensidad de estrés laboral en el personal de enfermería de la UMAE Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI del IMSS, el cual concluye que la intensidad de Estrés Laboral es muy alta con 12% y la prevalencia de Síndrome de Burnout es 3.0%. Así mismo, se puede detallar en otra investigación realizada por Gisbert, (2021) en su trabajo de nombre: Relación entre Síndrome de burnout y Desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia, cuyos resultados probaron que se muestra una correlación de -0.764 negativa considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, es decir, existe una relación inversa entre ambas variables,

por ende existe una relación entre estas variables, estableciendo que los niveles mayores de síndrome de burnout se correlacionan de manera negativa con el desempeño laboral en los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

En la Hipótesis específica 1 el resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. Es decir, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a $-.377$ lo cual indica una correlación negativa baja.

En la Hipótesis específica 2 el resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. En otras palabras, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a $-.383$ lo cual indica una correlación negativa baja.

En la Hipótesis específica 3 el resultado del valor p (Sig. = ,000) es menor al valor de significancia 0.05. En ese entender, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a $.445$ lo cual indica una correlación positiva moderada.

CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Segunda:

Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Tercera:

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Cuarta:

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022

RECOMENDACIONES

Primero:

La rutina laboral genera estrés crónico e insatisfacción en el trabajo debido a la presión de los pacientes y familiares los cuales aumentan los niveles de cansancio en el personal de salud, sin embargo, es indispensable ayudar al personal de salud para una buena atención al paciente.

Segundo:

Es importante practicar deporte entre compañeros de trabajo para compartir, socializar y relacionarse todo esto para salir de la rutina diaria, así como también incentivar una mejor armonía entre los trabajadores para facilitar las relaciones interpersonales.

Tercero:

Distribuir adecuadamente los roles y horarios de trabajo, así como también plantear incorporación de incentivos por las actividades que realiza el personal de salud y así poder motivarlos a brindar una atención adecuada.

Cuarto:

Realizar talleres, incentivando el compañerismo, el trabajo cooperativo entre los trabajadores mediante pausas activas incentivando la relajación y eliminando cierto nivel de estrés para una adecuada atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bianchini, M. (1997). El Síndrome de Burnout en personal profesional de la salud. *Scielo*, 13-13 (2), 1-2. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017.
- Arias, J., Villasis, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Editorial SERVICID. <https://docer.com.ar/doc/x1vnvs0>.
- Bizneo (2020, 4 de abril). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad en trabajadores* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio digital UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>.
- Diario Independiente de Contenido Enfermero (2019, 28 de Mayo de). *La OMS incluye el 'burnout' o 'síndrome del trabajador quemado' en su lista de enfermedades*. <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la-oms-incluye-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-en-su-lista-de-enfermedades/>.
- Falconi, Y. y Hernández, R. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en personal del servicio de medicina del Hospital Regional de Ica, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio digital UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1290/1/Rosa%20Isabel%20Hern%c3%a1ndez%20Collavino.pdf>.
- Franco, A. (2019). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital de Oncología del Centro Médico Nacional Siglo XXI* [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Autónoma de

México]. Repositorio UNAM.
https://repositorio.unam.mx/contenidos/sindrome-de-burnout-y-estres-laboral-en-el-personal-de-enfermeria-del-hospital-de-oncologia-de-centro-medico-nacional-s-3544324?c=pQ8wXB&d=false&q=*&i=310&v=1&t=search_0&as=0

Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicológica Científica*. 5.
<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

García, L. (2022, 29 de julio). *Síndrome de Burnout: Definición y tratamiento*. <https://somosestupendas.com/sindrome-de-burnout/>

Goyonechea, M. y Oyarzo, M. (2021, Julio) *Burnout en trabajadores y trabajadoras de la salud en Chile*. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/18157.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Grall Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación* 2 (4), 543-544.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>.

Márquez, E. (2021. 11 de julio). *Cuáles son los tipos de satisfacción laboral y qué la causa*. <https://www.mitrabajo.news/reclutadores/Cuales-son-los-tipos-de-satisfaccion-laboral-y-que-la-causa-20210711-0002.htm>

Martínez, V., Matabanchoy, S. y Tabares, A. (2010, 01 de Septiembre). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Revista Scielo*, 22 (3), 203-212.
<https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 0 (12), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Universidad de California <https://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Molina, G. y Palomino, L. (2021). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio digital UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
- Muñoz, M. (2022, 04 de Mayo,). *Observatorio de RRHH*. <https://www.observatoriorh.com/mindgram/sindrome-burnout-profundidad-maria-munoz.html>.
- Orellana, P. (2020, 01 de mayo). Síndrome de Burnout. <https://economipedia.com/definiciones/sindrome-de-burnout.html>.
- Paz, A. (2019). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio digital UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2246/Adelina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quituisaca, A. (2019) *Recreación laboral y Burnout en los trabajadores del Hospital del Adulto Mayor (HAIAM)*. *Maestría en Recreación y Tiempo Libre*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE [Tesis de maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Repositorio digital ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21585/1/TESPE042081.pdf>.

- Rendón, M. (2020) Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 59. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221>
- Riquelme, M. (2022, 01 de mayo). Satisfacción del Personal (definición, tipos y como medirla). <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>.
- Romero, J., Molina, G., y Palomino, L. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo-junio del 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio digital UAI. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/1137>.
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Revista Scielo*, 19 (1), 1-5. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>.
- Solana, A. (2016, febrero). *Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla*. <https://alternativas.me/23-numero-34-febrero-julio-2016/116-satisfaccion-laboral-generica-propiedades-psicometricas-de-una-escala-para-medirla>.
- Suleiman Martos, N. (15 de Julio de 2020). *Universidad de Granada*. Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del Servicio Andaluz de Salud: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63312>
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Scielo*, 18 (2), 1-5. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012.

Vinueza Veloz, A. F. (2020, 5 de junio). *Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19.*

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>

Zafra, J., Tenorio, J. y Bazalar, J. (2020). *Revista Cubana de Salud Pública.*

<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1414/1490>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General: PG: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del Área de Salud Mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?	Objetivo General: OG. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.	Hipótesis General: HG: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el agotamiento emocional y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.	Variable 1: Síndrome de Burnout Dimensiones: D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal Variable 2: Satisfacción laboral Dimensiones: D1: Condiciones físicas D2: Beneficios laborales D3: Políticas administrativas D4: Relaciones sociales D5: Desarrollo personal D6: Desempeño de tareas	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: Correlacional Población: 150 trabajadores del Área de Salud Mental Muestra: 93 trabajadores del Área de Salud Mental estudiantes Técnicas: Encuesta Instrumento Cuestionario Técnicas de análisis y procesamiento de datos: Se empleó el software para Análisis de Datos
Problemas específicos: P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?	Objetivos específicos: O.E.1: Determinar la relación que existe el síndrome de Burnout y el agotamiento emocional y satisfacción laboral en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge	Hipótesis específicas: HE1. Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.		

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?</p>	<p>Monge Medrano, Juliaca 2022?</p> <p>O.E.2: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?</p>	<p>H.E.2. Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.</p> <p>H.E.3. Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.</p>		
<p>P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022?</p>	<p>Monge Medrano, Juliaca 2022.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.</p>			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Nombre: Edad:

Sexo: (M) (F)

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes.

El inventario está compuesto por un total de 36 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

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

ENUNCIADOS		TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son muy comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo un mal trato de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					

10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me gusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el Jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					

30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLASCH (MBI)

Nombre: Edad:

Sexo: (M) (F)

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

Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

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

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Al final de la jornada me siento cansado.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas con indiferencia.							
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.							
8	Me siento “quemado” por el trabajo.							

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.								
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
13	Me siento frustrado en mi trabajo.								
14	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que doy servicio.								
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.								
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.								
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con otras personas.								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.								
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.								
22	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas								

Anexo 3: Ficha de validación de instrumento de medición

Ficha técnica del instrumento

Variable 1: Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Año: 1986

Autoras: Cristina Maslach y Susan Jackson

Dirigido: Trabajadores del área de salud mental, Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2022.

Procedencia: Universidad Autónoma de Ica

Propósito: Determinar el síndrome de Burnout en trabajadores.

Forma de empleo: Individual y grupal.

Número de ítems: 22 ítems.

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Dimensiones a evaluar:

D1: Agotamiento emocional (9 ítems)

D2: Despersonalización (5 ítems)

D3: Realización personal (8 ítems)

Escala de valoración:

Nunca (0 puntos)

Pocas veces al año o menos (1 punto)

Una vez al mes o menos (2 puntos)

Pocas veces al mes (3 puntos)

Una vez a la semana (4 puntos)

Pocas veces a la semana (5 puntos)

Todos los días (6 puntos)

Categorías:

Bajo [0-44]

Medio [45-88]

Alto [89-132]

Validación: Los resultados de la validez de la estructura se generaron a

través de la investigación factorial de las sub escalas del Inventario del Burnout de Maslach, cuyos datos nos permitió saber que se consigue una medida de adaptación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y una prueba de esfericidad de Bartlett que es transcendental, estas revelaciones confirman la pertinencia del cumplimiento del análisis factorial. Delgado (2013)

Alfa de Crombach: 0,802

Variable 2: Satisfacción Laboral

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Año: 2005

Autora: Sonia Palma Carrillo

Dirigido: Trabajadores del área de salud mental Hospital Carlos Monge Medrano.

Procedencia: Universidad Autónoma de Ica

Propósito: Determinar la Satisfacción Laboral en trabajadores.

Forma de empleo: Individual y grupal.

Número de ítems: 36 ítems.

Duración: 15 a 25 minutos aproximadamente.

Dimensiones a evaluar:

D1: Condiciones físicas (5 ítems)

D2: Beneficios laborales (4 ítems)

D3: Políticas administrativas (5 ítems)

D4: Relaciones sociales (4 ítems)

D5: Desarrollo personal (6 ítems)

D6: Desempeño de tareas (6 ítems)

D7: Relación con la autoridad (6 ítems)

Escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo (1 punto)

En desacuerdo (2 puntos)

Indiferente (3 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

Categorías:

Alta insatisfacción laboral [0-92]

Parcial insatisfacción laboral [93-111]

Regular satisfacción laboral [112-148]

Parcial satisfacción laboral [149-167]

Alta satisfacción laboral [168-180]

Validación: Esta escala tiene una validez de constructo y al mismo tiempo se correlaciona con la población general de la Escala de Satisfacción Laboral (SP-SPC) con el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) la cual fue evaluada por una submuestra de 300 trabajadores. (Molina y Palomino, 2021).

Alfa de Crombach: 0,79

Anexo 4: Base de datos

Base de datos de la variable Síndrome de Burnout

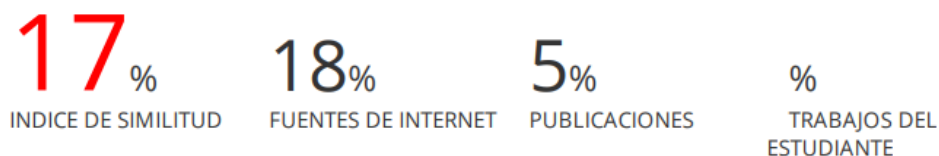
Muestra	Agotamiento Emocional								Despersonalización						Realización Personal							
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 6	ítem 8	ítem 13	ítem 14	ítem 16	ítem 20	ítem 5	ítem 10	ítem 11	ítem 15	ítem 22	ítem 4	ítem 7	ítem 9	ítem 12	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 21
1	5	4	5	3	5	3	5	5	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	4
2	4	6	2	1	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	3	6	4	0	6
3	3	2	3	1	1	0	0	1	0	2	0	1	1	1	4	5	5	6	6	6	5	1
4	4	5	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	0	3	6	5	4	5	3	3	4
5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	5	3	4	3	
6	1	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
7	6	5	0	0	0	0	3	0	0	6	5	6	6	6	6	4	6	2	1	6	6	4
8	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	5	4	3
9	4	5	1	5	5	1	5	5	2	3	1	2	3	6	0	6	3	5	3	1	1	1
10	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5
11	3	3	0	4	5	1	3	2	0	1	0	0	0	0	6	6	6	5	1	3	6	6
12	4	6	2	1	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	3	6	4	0	6
13	2	2	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3
14	5	5	5	5	3	3	5	3	3	6	4	3	3	4	6	5	5	4	4	5	5	4
15	2	3	1	0	2	0	5	1	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	4	6	6
16	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2
17	4	5	3	1	1	0	1	1	5	1	2	4	1	1	4	1	5	5	5	5	6	5
18	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	5	5	3
19	4	5	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	0	3	6	5	4	5	3	3	4
20	0	4	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6
21	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	4	2	4	5	4	4	3
22	1	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
23	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
24	4	5	3	1	1	0	1	1	5	1	2	4	1	1	4	1	5	5	5	5	6	5
25	2	2	2	1	1	1	0	1	4	2	1	2	1	3	5	2	5	5	5	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	5	5	4
27	0	2	1	5	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
28	1	2	3	1	2	2	0	0	4	1	2	2	0	1	4	2	5	4	4	4	4	3
29	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	1	0
30	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	5	5	3
31	1	3	3	2	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	6	1	3	6	6	6	5	3
32	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	6	5	6	5	5
33	6	5	0	0	0	0	3	0	0	6	5	6	6	6	6	4	6	2	1	6	6	4
34	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6	6	5	6	6	5	6	5
35	2	2	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3
36	4	5	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	0	3	6	5	4	5	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	0	3	4	3	4	2	2	5	5	3
38	5	5	3	1	1	0	4	0	5	0	0	0	0	0	6	6	6	4	6	5	6	6
39	5	4	5	3	5	3	5	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	4
40	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	0	
41	0	4	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6
42	3	3	3	2	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5

43	3	3	0	4	5	1	3	2	0	1	0	0	0	0	6	6	6	5	1	3	6	6
44	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2
45	4	5	3	1	1	0	1	1	5	1	2	4	1	1	4	1	5	5	5	5	6	5
46	1	2	3	1	2	2	1	0	4	1	2	2	0	1	3	2	4	4	4	4	4	3
47	2	3	1	0	2	0	5	1	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	4	6	6
48	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	1	0
49	1	2	3	1	2	2	1	1	4	1	2	2	1	1	3	2	4	4	4	4	4	3
50	5	4	1	5	4	1	3	5	1	4	0	1	5	1	3	5	5	5	2	5	6	5
51	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	5	5	5	6	6	5	2
52	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	6	6	3	4	6	6
53	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	5	3	4	3
54	1	3	3	2	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	6	1	3	6	6	6	5	3
55	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	4	3	1	4	4	2	1	4	4	2	3
56	6	6	3	5	6	0	6	6	3	2	0	3	0	1	3	6	6	2	6	4	6	5
57	5	4	4	6	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
58	5	5	1	5	5	1	6	5	0	0	1	1	0	5	3	6	4	5	3	1	6	6
59	2	3	2	2	1	1	0	1	4	2	1	2	1	3	5	1	5	5	5	4	4	4
60	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	4	2	4	5	4	4	3
61	0	4	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6
62	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
63	5	5	1	2	5	4	5	5	0	1	0	1	1	0	3	3	1	5	2	5	5	2
64	2	3	2	2	1	1	0	1	4	2	1	2	1	3	5	1	5	5	5	4	4	4
65	0	2	1	5	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
66	3	3	3	1	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5
67	4	4	5	3	5	2	5	5	5	2	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	4
68	5	5	1	5	5	1	6	5	0	0	1	1	0	5	3	6	4	5	3	1	6	6
69	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	1	3	3	3	4	2	3	5	5	4
70	6	6	3	5	6	0	6	6	3	2	0	3	0	1	3	6	6	2	6	4	6	5
71	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	5	5	3
72	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6	6	5	6	6	5	6	5
73	2	2	3	1	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	6	6	6
74	5	4	1	5	4	1	3	5	1	4	0	1	5	1	3	5	5	5	2	5	6	5
75	5	4	5	3	5	3	5	5	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	4
76	4	5	1	5	5	1	5	5	2	3	1	2	3	6	0	6	3	5	3	1	1	1
77	2	2	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3
78	5	5	0	4	3	0	6	1	0	3	1	1	0	1	5	6	5	6	2	3	6	6
79	5	5	0	4	3	0	6	1	0	3	1	1	0	1	5	6	5	6	2	3	6	6
80	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2
81	5	5	3	1	1	0	4	0	5	0	0	0	0	0	6	6	6	4	6	5	6	6
82	2	2	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3
83	5	5	1	2	5	4	5	5	0	1	0	1	1	0	3	3	1	5	2	5	5	2
84	3	2	3	1	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0	4	5	5	6	6	6	5	1
85	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	5	3	4	3
86	6	5	0	0	0	0	3	0	0	6	5	6	6	6	6	4	6	2	1	6	6	4
87	3	3	3	1	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5
88	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2
89	3	3	3	0	6	0	3	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
90	6	6	3	0	4	0	0	0	0	1	1	4	0	0	5	2	5	2	2	4	6	2
91	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	0	3	4	3	4	2	2	5	5	3
92	2	2	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	5	5	6	5	6	6	6
93	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	3	5	6	5	2	4	0	1	1	5	3	1

Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE SALUD MENTAL, HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomaedica.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.ti.autonomaedica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
	Centro Médico Nacional Siglo XXI", TESIUNAM, 2019 Publicación	
9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 5: Evidencia fotográfica

Figura 13

Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano



Figura 14

Entrada de las áreas de trabajo de los profesionales de la salud en el Hospital Carlos Monge Medrano



Figura 15

Aplicación del cuestionario Síndrome de Burnout a los trabajadores del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano



Figura 16

Aplicación del cuestionario de satisfacción laboral a los trabajadores Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano



Figura 17

Profesionales del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano



Figura 18

Personal del Área de Salud Mental Hospital Carlos Monge Medrano

