



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  
DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL  
DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:  
MARIELL LEYSSI DIAZ MENDOZA  
CÓDIGO ORCID: N° 0009-0004-6663-541X

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ASESOR  
Dr. APARCANA HERNÁNDEZ José Carlos  
Código Orcid: N° 0000-0001-7398-6817

CHINCHA, 2025

# CONSTANCIA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**MG. JOSÉ YOMIL PEREZ GOMEZ**

**Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud**

**Universidad Autónoma de Ica.**

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que **DIAZ MENDOZA, MARIELL LEYSSI** estudiante de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

**TITULADO: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024"**

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 deferencia personal.

Cordialmente,

Ica 05/02/2025

Dr APARCANA HERNANDEZ José Carlos  
DNI: 21553760  
CODIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DR. EUDOCIO RAUL  
SALAZAR MARTINEZ  
NOTARIO DE PUCALLPA

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTANOTARIA

Yo, MARIELL LEYSSI DIAZ MENDOZA, identificado(a) con DNI N° 45005017, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de ciencias de la salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- 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.
- 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.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

07%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad 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.

Pucallpa, 10 de febrero de 2025



Diaz Mendoza Mariell Leyssi  
DNI N° 45005017



LEGALIZACION AL DORSO

**CERTIFICO:** Que la(s) firma(s) que aparece(n) pertenece(n)  
Don(ña): MARIELLE LEYSSI DIAZ MENDOZA  
Con DNI: 45005017  
Quien(es) vuelve(n) a firmar ante mí, doy fe. Se legaliza la(s)  
firma(s) más no el contenido. El notario no asume  
responsabilidad sobre el contenido del documento como  
dispone el Art. 108 del D.Leg. 7049. **10 FEB 2025**  
Pucallpa



**DR. RUDOCIO RAUL SALAZAR MARTINEZ**  
NOTARIO DE PUCALLPA



*Marielle Díaz M*





**NOTARIA**  
**SALAZAR MARTINEZ EUDOCIO RAUL**  
**SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 45005017  
**Primer Apellido** DIAZ  
**Segundo Apellido** MENDOZA  
**Nombres** MARIELL LEYSSI

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**DIAZ MENDOZA, MARIELL LEYSSI**  
**DNI 45005017**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR**

**Operador:** 41770994 - Catherine Bianca Flores Pinedo  
**Fecha de Transacción:** 10-02-2025 15:53:49  
**Entidad:** 10224981312 - SALAZAR MARTINEZ EUDOCIO RAUL

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gov.pe/identifica3/verificacion.do>  
**Número de Consulta:** 0110982067



## DEDICATORIA

A mis hijos, Elías y Alizée, por ser mi mayor inspiración, y a mi esposo, José, por su apoyo incondicional. Este logro es para ustedes, con todo mi amor y gratitud.

Mariell

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Autónoma de Ica por su respaldo y compromiso con la formación académica, lo que ha sido clave para el desarrollo de este trabajo.

A mis hijos, Elías y Alizée, por ser mi mayor fuente de inspiración y el motor que me impulsa a seguir adelante.

A mi esposo, José, por su apoyo incondicional, su paciencia y por estar siempre a mi lado durante este camino.

A mis abuelos Policarpo y Mercedes, por inculcarme valores, enseñarme la importancia del esfuerzo y brindarme su amor y guía en cada etapa de mi vida.

A mis padres, Walter y Azucena, quienes con su amor, sacrificio y dedicación me han brindado todo lo necesario para llegar hasta aquí.

A todos ustedes, dedico este logro con profunda gratitud y amor, pues sin su presencia y apoyo este sueño no habría sido posible.

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud del hospital regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. Para ello, se desarrolló una investigación de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con 102 colaboradores seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se emplearon dos cuestionarios, adaptados del autor Guía (2022), referentes a las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral, cada uno con 15 ítems. Los análisis realizados en SPSS con los 102 participantes indicaron que el síndrome de burnout registró un promedio de 57.84% y la satisfacción laboral un promedio de 59.80%. Adicionalmente, el análisis inferencial evidenció una correlación alta y estadísticamente significativa ( $Rho = 0.884$ ,  $p = 0.000$ ) entre ambas variables. Este resultado muestra que, a medida que aumenta la intensidad del burnout en el personal de salud, el nivel de satisfacción en el trabajo tiende a disminuir de manera notable, y viceversa.

**Palabras claves:** Burnout, satisfacción laboral, personal de salud, agotamiento emocional y realización personal.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction of health personnel at the regional hospital of Pucallpa, Ucayali, 2024. To do so, a basic type of research was developed, with a quantitative approach, at a relational level and a non-experimental cross-sectional design. We worked with 102 collaborators selected through probability sampling. Two questionnaires were used, adapted from the author Guía (2022), referring to the variables burnout syndrome and job satisfaction, each with 15 items. The analyses carried out in SPSS with the 102 participants indicated that burnout syndrome registered an average of 57.84% and job satisfaction an average of 59.80%. Additionally, the inferential analysis showed a high and statistically significant correlation ( $Rho = 0.884$ ,  $p = 0.000$ ) between both variables. This result shows that, as the intensity of burnout increases in health personnel, the level of job satisfaction tends to decrease significantly, and vice versa.

**Keywords:** Burnout, job satisfaction, health personnel, emotional exhaustion and personal fulfillment.

## ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
2.1. Descripción del Problema .....	19
2.2. Pregunta de Investigación General.....	22
2.3. Preguntas de Investigación específicas .....	22
2.4. Objetivo General y Específicos .....	22
2.5. Justificación e importancia .....	23
2.6. Alcance y limitaciones.....	25
III. MARCO TEÓRICO.....	27
3.1. Antecedentes .....	27
3.2. Bases teóricas .....	32
3.2.1. Síndrome de burnout.....	32
3.2.2. Satisfacción laboral .....	41
3.3. Marco conceptual.....	50
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1. Tipo y nivel de Investigación .....	52
4.2. Diseño de la Investigación .....	52
4.3. Hipótesis general y específicas.....	53
4.4. Identificación de las variables .....	53
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	55
4.6. Población – Muestra .....	57
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información.....	59
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	65

V.	RESULTADOS .....	66
5.1.	Presentación de resultados.....	66
5.2.	Interpretación de resultados.....	74
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	80
6.1.	Análisis resultados – prueba de hipótesis .....	80
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	85
7.1.	Comparación de los resultados.....	85
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
	ANEXOS.....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Denominación</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout	55
<b>Tabla 2</b>	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	56
<b>Tabla 3</b>	Población de estudio del personal de salud del Hospital Regional de Pucallpa	57
<b>Tabla 4</b>	Ficha técnica del instrumento cuestionario evaluar la variable síndrome de burnout	59
<b>Tabla 5</b>	Dimensiones de la variable síndrome de burnout	61
<b>Tabla 6</b>	Categoría de puntuaciones de la variable síndrome de burnout	61
<b>Tabla 7</b>	Escala valorativa tipo Likert de la variable síndrome de burnout	61
<b>Tabla 8</b>	Ficha técnica del instrumento cuestionario evaluar la variable satisfacción laboral	62
<b>Tabla 9</b>	Dimensiones de la variable satisfacción laboral	63
<b>Tabla 10</b>	Categoría de puntuaciones de la variable satisfacción laboral	64
<b>Tabla 11</b>	Escala valorativa tipo Likert de la variable satisfacción laboral	64
<b>Tabla 12</b>	Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout	66

<b>Tabla 13</b>	Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional	67
<b>Tabla 14</b>	Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización	68
<b>Tabla 15</b>	Análisis descriptivo de la dimensión realización personal	69
<b>Tabla 16</b>	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	70
<b>Tabla 17</b>	Análisis descriptivo de la dimensión retos del trabajo	71
<b>Tabla 18</b>	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo	72
<b>Tabla 19</b>	Análisis descriptivo de la dimensión relación trabajo empleado	73
<b>Tabla 20</b>	Análisis descriptivo cruzado de la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral	74
<b>Tabla 21</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral	76
<b>Tabla 22</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral	77
<b>Tabla 23</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral	78
<b>Tabla 24</b>	Prueba de normalidad	80
<b>Tabla 25</b>	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre síndrome de burnout y satisfacción laboral	81

<b>Tabla 26</b>	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre agotamiento emocional y satisfacción laboral	82
<b>Tabla 27</b>	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre despersonalización y satisfacción laboral	83
<b>Tabla 28</b>	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre realización personal y satisfacción laboral	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Denominación</b>	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout	66
<b>Figura 2</b>	Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional	67
<b>Figura 3</b>	Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización	68
<b>Figura 4</b>	Análisis descriptivo de la dimensión realización personal	69
<b>Figura 5</b>	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	70
<b>Figura 6</b>	Análisis descriptivo de la dimensión retos del trabajo	71
<b>Figura 7</b>	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo	72
<b>Figura 8</b>	Análisis descriptivo de la dimensión relación trabajo empleado	73
<b>Figura 9</b>	Análisis descriptivo cruzado de la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral	75
<b>Figura 10</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral	76

<b>Figura 11</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral	78
<b>Figura 12</b>	Análisis descriptivo cruzado de la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral	79

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio permite, determinar el nivel de asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en profesionales que se encuentran sometidos constantemente a un alto nivel de presión laboral, como el personal de salud.

Esta investigación va a desarrollar dos conceptos relacionados estrechamente, ya que el síndrome de burnout, el cual incluye agotamiento emocional y despersonalización, constantemente conduce a una disminución de la satisfacción laboral, ambos fenómenos permiten a las organizaciones desarrollar diversas estrategias con la finalidad de mejorar el bienestar y la productividad en el lugar de trabajo (Cántaro y Tiza, 2022).

Respecto al síndrome de Burnout, para los autores Barral y Albán (2021) esta entendida como la exposición crónica al estrés laboral, la cual está caracterizada por el agotamiento emocional, el cual afecta el bienestar del individuo así como la eficiencia en el trabajo, el estudio de este síndrome es importante debido, a que está altamente relacionado con la ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental, siendo factores que afectan el bienestar psicológico en la vida laboral de los empleados, así mismo está asociado a la disminución de la productividad, así como al incremento en errores, provocando pérdidas económicas en la organizaciones.

La satisfacción laboral, es un factor clave que incide en la motivación, el compromiso organizacional, así como en la reducción de la rotación laboral, ello promueve un mejor desempeño, reduce la rotación laboral y mejora el bienestar en el entorno laboral (Marcos, 2020). Estudiar esta variable es de suma importancia ya que está relacionada al rendimiento laboral, reduce el ausentismo y la rotación de personal, así mismo la satisfacción en el trabajo permite tener un impacto positivo en la salud mental y física de los empleados, generando trabajadores más comprometidos, motivados y productivos.

Para lograr el desarrollo del trabajo, se organiza de acuerdo con el protocolo establecido por la Universidad Autónoma de Ica. En el Capítulo I: Introducción, se contextualiza el problema de investigación, destacando el propósito del estudio y justificando su pertinencia. Además, se explica cómo aporta al conocimiento y contribuye a la resolución de problemas específicos. En el Capítulo II: Planteamiento del problema, se analiza la situación central, considerando sus causas, consecuencias y el contexto en el que se desarrolla. Asimismo, se formulan las preguntas y objetivos de la investigación, junto con la justificación práctica, teórica, social y metodológica, la relevancia del estudio, su alcance y las posibles limitaciones.

En el Capítulo III: Marco Teórico, se revisan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local. A continuación, se presentan las bases teóricas, describiendo conceptos y teorías fundamentales, como el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral. Finalmente, en el marco conceptual se definen los términos clave para garantizar la claridad y coherencia de la investigación. En el Capítulo IV: Metodología, se detalla el tipo y nivel de la investigación, el diseño metodológico y las hipótesis (tanto generales como específicas). Además, se describen las variables, su operacionalización en dimensiones e indicadores, y se establece la población y la muestra, junto con las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Por último, se explica el procesamiento de la información.

En el Capítulo V: Resultados, se exponen los hallazgos a través de tablas, lo que permite realizar un análisis descriptivo de los datos obtenidos. En el Capítulo VI: Análisis de los resultados, se efectúan las pruebas de hipótesis —tanto la general como las específicas— a partir de la información recabada. En el Capítulo VII: Discusión de resultados, se comparan los hallazgos con estudios previos, destacando las contribuciones y diferencias encontradas.

Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias conforme a la norma APA y los anexos pertinentes, completando así el estudio.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

El síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), constituye un problema global que afecta profundamente al personal de salud. Este fenómeno se asocia principalmente con largas jornadas laborales, estrés constante y falta de apoyo organizacional (Zambrano et al., 2022). Según datos de la OMS (2024), alrededor del 40% de los trabajadores de la salud en países desarrollados y en desarrollo presentan síntomas relacionados con este síndrome, lo que compromete tanto su bienestar personal como su desempeño profesional.

Un estudio publicado en *The Lancet* reveló que la insatisfacción laboral y el agotamiento aumentaron un 20% entre los profesionales de la salud durante y después de la pandemia de COVID-19 (Lagunes, 2021; Leo et al., 2021). Esta situación no solo afecta la calidad del servicio brindado, sino también los resultados clínicos, generando un impacto negativo en los sistemas de salud a nivel global (Maunder et al., 2021). Por lo tanto, el burnout en el sector sanitario representa un desafío urgente que requiere la implementación de políticas laborales y estrategias de apoyo efectivas para mejorar las condiciones de trabajo y preservar la salud mental de los profesionales (Amir et al., 2022; Gambaro et al., 2023).

En América Latina, el síndrome de burnout afecta de manera preocupante al personal de salud, evidenciando un problema estructural en las condiciones laborales del sector. Según un estudio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), más del 50% de los trabajadores en hospitales públicos de México presentan síntomas moderados a severos de burnout, lo que compromete su desempeño y bienestar. Este fenómeno, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, se relaciona estrechamente con

jornadas extenuantes, recursos insuficientes y una constante presión laboral (Macías et al., 2022; Aguirre et al., 2024).

En Brasil, un informe del Consejo Federal de Medicina señaló que el 60% de los médicos sufren estrés laboral crónico y que el 30% considera abandonar la profesión debido a la insatisfacción laboral (Figueiredo et al., 2022; Tahim y Paiva, 2022). Estos datos reflejan cómo las condiciones precarias de trabajo, como la sobrecarga y la falta de incentivos, incrementan el agotamiento profesional, afectando no solo a los trabajadores, sino también a la calidad de los servicios de salud que reciben los pacientes (Cunha, 2022). Este panorama exige la implementación de estrategias laborales que prioricen el bienestar del personal sanitario para garantizar una atención de calidad (Da'Silva et al., 2024).

En Perú, el síndrome de burnout representa un desafío importante para el sistema de salud, afectando de manera significativa al personal sanitario (Torres y Taboada, 2024). El Ministerio de Salud (MINSA, 2023) informó que el 45% de los profesionales de la salud en establecimientos públicos experimenta altos niveles de estrés laboral, mientras que el 20% presenta síntomas severos de burnout. Factores como la sobrecarga laboral, jornadas extensas y la insuficiencia de recursos son los principales detonantes de esta problemática, lo que pone en riesgo no solo la salud de los trabajadores, sino también la calidad del servicio brindado a los pacientes (Mellarez et al., 2024; Alvarado, 2023).

Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) resalta cómo la insatisfacción laboral agrava esta situación al contribuir a una alta rotación de personal en hospitales y centros de salud. Esta dinámica genera inestabilidad en los equipos de trabajo y afecta la continuidad de la atención médica (Gonzales, 2022). Por lo tanto, se hace urgente la implementación de políticas que promuevan condiciones laborales adecuadas y apoyo institucional para mitigar los efectos del burnout y mejorar el bienestar del personal de salud en el país (MINSA, 2022; MINSA, 2021).

En la región Ucayali, el síndrome de burnout y el estrés laboral representan un desafío significativo para el sector salud. Según un estudio del Gobierno Regional de Ucayali, el 55% del personal de hospitales y centros de salud experimenta agotamiento emocional, mientras que un 35% reporta baja satisfacción laboral (Champac y Centeno, 2024). Este panorama se debe principalmente a la falta de incentivos económicos, la infraestructura insuficiente y la limitación de recursos, factores que generan un entorno laboral poco favorable para los trabajadores y comprometen su bienestar (Panduro y Ríos, 2024).

Estas condiciones laborales adversas tienen un impacto directo en la calidad de atención brindada a los pacientes, resultando en servicios de salud menos eficientes y mayor insatisfacción entre los usuarios. Además, la sobrecarga laboral y la ausencia de apoyo institucional agravan el problema, aumentando el riesgo de errores en la atención médica (Rengifo, 2022). Por lo tanto, es fundamental que se implementen políticas regionales que prioricen el bienestar del personal sanitario mediante la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento de la infraestructura y el incremento de recursos para garantizar un sistema de salud más sostenible y eficiente (Vilchez et al., 2019).

En el Hospital Regional de Pucallpa, principal centro de atención en la región Ucayali, el síndrome de burnout y la insatisfacción laboral alcanzan niveles críticos. Según un informe de la Dirección Regional de Salud de Ucayali (DIRESA), el 70% del personal médico y de enfermería reporta agotamiento profesional severo (Sánchez, 2024). Este escenario se atribuye a factores como la sobrecarga laboral, con un promedio de 70 pacientes atendidos por médico diariamente, la falta de equipos médicos adecuados y el insuficiente reconocimiento institucional, lo que agrava el desgaste físico y emocional del personal (Pielago, 2023; Taipe, 2023).

Esta problemática ha generado un incremento en las licencias médicas por estrés, debilitando aún más la capacidad operativa del hospital y afectando directamente la calidad del servicio brindado a la población. La combinación de condiciones laborales desfavorables y recursos

insuficientes limita la eficiencia del sistema hospitalario, destacando la urgente necesidad de implementar estrategias para mejorar las condiciones de trabajo, garantizar el bienestar del personal y fortalecer la infraestructura del Hospital Regional de Pucallpa.

## **2.2. Pregunta de Investigación General**

- ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?

## **2.3. Preguntas de Investigación específicas**

- PE1. ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?
- PE2. ¿Cuál es la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?
- PE3. ¿Cuál es la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?

## **2.4. Objetivo General y Específicos**

### **Objetivo General**

- Determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

### **Objetivos Específicos**

- OE1. Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

- OE2. Determinar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- OE3. Determinar la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

## **2.5. Justificación e importancia**

### **Justificación teórica**

La investigación se fundamentó en la necesidad de ampliar el conocimiento teórico sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, aspectos fundamentales en el ámbito de la salud ocupacional. Se analizaron teorías como la de Maslach y Jackson sobre el agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, así como los modelos de Herzberg sobre los factores motivacionales e higiénicos. Estos enfoques permitieron explicar cómo estas variables interactúan en contextos laborales complejos, particularmente en entornos hospitalarios de alta presión. Además, se contribuyó a la generación de nuevas perspectivas teóricas aplicables al personal de salud en regiones vulnerables como Ucayali.

### **Justificación práctica**

El estudio respondió a la necesidad de abordar problemáticas concretas relacionadas con el bienestar del personal de salud del Hospital Regional de Pucallpa. A partir de los hallazgos, se propusieron estrategias prácticas para reducir los niveles de estrés ocupacional y mejorar la satisfacción laboral, impactando positivamente en la calidad del servicio brindado a los pacientes. Esto permitió que los gestores de salud implementaran intervenciones basadas en evidencia que mejoraron tanto las condiciones laborales como el desempeño profesional del personal.

## **Justificación metodológica**

Desde una perspectiva metodológica, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo, dado que permitió medir objetivamente las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral mediante instrumentos estandarizados y validados, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y escalas de satisfacción laboral. Este enfoque posibilitó el análisis estadístico de la relación entre ambas variables, proporcionando datos cuantificables y generalizables para futuras investigaciones en el ámbito hospitalario.

## **Importancia**

La investigación tuvo relevancia a nivel social, institucional y académico. A nivel social, abordó el bienestar del personal de salud como un eje central para garantizar la calidad del sistema sanitario. A nivel institucional, proporcionó insumos para el diseño de políticas internas en el Hospital Regional de Pucallpa, orientadas a mejorar las condiciones laborales. A nivel académico, aportó al acervo científico en el área de salud ocupacional, sirviendo como referencia para investigaciones futuras en contextos similares y contribuyendo al diseño de intervenciones más efectivas en entornos hospitalarios.

Además, el estudio se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Salud y bienestar, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar. Al abordar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, el estudio destaca la importancia del bienestar emocional y profesional del personal de salud, esencial para la calidad de los servicios sanitarios. Esto contribuye a la meta 3.c del ODS 3, que promueve la capacitación, desarrollo y retención del personal sanitario, fortaleciendo el sistema de salud en Ucayali y mejorando el bienestar de las comunidades.

## 2.6. Alcance y limitaciones

### Alcance

La investigación tuvo como alcance principal el análisis de la relación entre ambas variables en un entorno hospitalario de alta presión laboral. Este estudio se centró en identificar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del personal médico y de enfermería, y cómo estos factores que impactan en la percepción de satisfacción laboral. Los resultados permitieron generar información útil para proponer estrategias que mejoren las condiciones laborales y el bienestar del personal de salud, contribuyendo a optimizar la calidad del servicio en un contexto clave para la atención sanitaria en la región Ucayali.

Además, el **alcance metodológico**, utiliza un nivel correlacional con enfoque cuantitativo, que busca analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud. Este enfoque permite identificar cómo las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) se asocian con los niveles de satisfacción laboral. El estudio se desarrolló con un diseño no experimental y de corte transversal, recolectando datos en un único momento para establecer la relación entre ambas variables.

El alcance **teórico** sobre la interacción entre el síndrome de burnout, una condición prevalente en el ámbito de la salud, y la satisfacción laboral, un factor crítico para el bienestar y desempeño del personal sanitario. La investigación aporta evidencia sobre cómo el desgaste emocional afecta la percepción del trabajo y la calidad de los servicios de salud. Además de aportar a la bibliografía con respecto a las variables de estudio.

En el **alcance social**, los resultados de este estudio tienen el potencial de realizar recomendaciones que promuevan el bienestar de los trabajadores de salud y, en consecuencia, la calidad de los servicios brindados a la población de Ucayali. Al identificar los factores que contribuyen al burnout y su impacto en la satisfacción laboral, se podrán diseñar estrategias y políticas para fomentar un entorno laboral más

saludable, reduciendo el estrés ocupacional y promoviendo una atención médica más eficiente y humanizada. Esto beneficia tanto al personal de salud como a los pacientes, fortaleciendo el sistema de salud pública en la región.

### **Limitaciones**

El estudio presentó varias limitaciones que, aunque desafiantes, ofrecieron oportunidades valiosas para reflexionar y mejorar en investigaciones futuras. Una de las principales restricciones fue el enfoque exclusivamente cuantitativo, el cual dificultó la exploración profunda de las experiencias subjetivas y los aspectos cualitativos que habrían enriquecido el análisis. Para superar esta limitación, resultó crucial incorporar un análisis narrativo y observacional, presente en la descripción del problema, que permitió complementar y contextualizar los datos obtenidos, aportando una perspectiva más integral.

Otra limitación identificada fue el posible sesgo en las respuestas de los participantes, dado el temor a repercusiones laborales. Para mitigar este riesgo en el futuro, fue fundamental implementar medidas rigurosas de confidencialidad, como encuestas anónimas y el uso de plataformas seguras para la recolección de datos, generando un entorno de confianza que permita obtener respuestas más sinceras.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Nivel internacional

Acea et al. (2021) en su artículo realizado en España, el objetivo fue determinar los niveles de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en enfermeras de tres comunidades españolas. El estudio se desarrolló con un diseño descriptivo transversal, se recogieron datos sociodemográficos y migratorios de dos cuestionarios, la muestra incluyó 288 enfermeros (187 de sexo femenino y 41 de sexo masculino), así mismo se obtuvo una edad de 37.11 +/- 10.87 años, así mismo la satisfacción fue declarada alta, en cuanto a la migración, el 21.59% de los participantes se había emigrado a otras regiones de España o a otros países, mientras que el 18.58% manifestaba intención de hacerlo en el corto plazo posible. Finalmente concluyeron que las enfermeras con un contrato temporal presentaban una elevada tasa de burnout y altos niveles de fatiga emocional, así como en la falta de realización personal.

Stefanovska et al. (2021) en su artículo realizado en Macedonia, el cual tuvo como objetivo principal investigar cual es el nivel y la relación entre la angustia psicológica, agotamiento profesional y la satisfacción laboral en enfermeras de atención primaria de hospitales públicos y privados, se trató de un estudio transversal, se encuestó con 173 enfermeras de atención primaria. Se trabajó con el inventario de burnout y el malestar psicológico en los colaboradores. De acuerdo los resultados se obtuvieron un 21.38% de los encuestados reportaron tener un elevado malestar psicológico, el cual está relacionado con la intención de abandonar el trabajo, así mismo se obtuvo una puntuación media de satisfacción de 3.54 siendo más alto el del sector privado, así mismo las enfermeras que tenían mayor probabilidad de abandonar la profesión tenían niveles bajo de burnout y mayor satisfacción labora. Finalmente, los autores concluyen que el estudio proporciona información valiosa y que existe relación entre las variables de estudio, así mismo los responsables

de las políticas sanitarias buscan gestionar y retener eficazmente a los enfermeros en sus puestos de trabajo.

Morales (2021) en la investigación realizada en Ecuador, el objetivo fue analizar la relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral, fue una investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental y de corte transversal para la población se tomó 30 colaboradores de ambos sexos, se establecieron dos variables de estudio, y ambas se evaluaron con cuestionarios, De acuerdo a los resultados se obtuvo en relación a las dimensiones, en agotamiento emocional un  $\alpha = 0.75$ , en despersonalización un  $\alpha = 0.76$  y finalmente en la realización personal un  $\alpha = 0.73$ , de acuerdo a la satisfacción con supervivencia de obtuvo un  $\alpha = 0.81$ , en relación al ambiente físico un  $\alpha = 0.82$  y con respecto a la prestación recibida un  $\alpha = 0.71$ , los resultados inferenciales arrojaron la correlación entre el agotamiento emocional y la satisfacción con la supervivencia negativa con un  $R = -0.40$ . Finalmente se concluyó que mientras mayor sea el agotamiento emocional, menor será la satisfacción con la supervisión de los trabajadores.

Salgado y Leria (2020) en su investigación realizada en Chile, tuvo como objetivo analizar la asociación entre el SB, SL, CVP, de acuerdo con la metodología empleada se implementó un estrategia comparativa-transversal, utilizando un inventario con los cuestionarios burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción (S20-23). Según los resultados un 10% de los trabajadores reporto un alto nivel en síndrome de burnout, y una satisfacción laboral y calidad de vida percibida como satisfactorios, con un 88.8% en un rango medio / moderado. La edad cronológica, la motivación intrínseca, apoyo directo, estado civil y años de servicio explicaron el 33.5% de la variabilidad del cansancio emocional. Concluyeron que el síndrome de burnout puede ser abordada a partir de la influencia de varios factores, destacando que la edad, el estado civil son factores protectores que respaldan los hallazgos en el contexto de la literatura existente.

Uchmanowicz et al. (2020) en su investigación ejecutada en Poland tuvieron como objetivo evaluar el impacto del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el trabajo del personal de enfermería. El estudio fue de enfoque cuantitativa de diseño transversal, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, así mismo estuvo compuesta por 594 enfermeras, en los resultados se obtuvieron puntuaciones medias de 1.72 +/- 0.87 puntos para el BERNCA-R, 36.08 +/- 21,25 para el MBI y 19,74 +/- 5,57 para el JSS, en la parte inferencial el resultado del agotamiento emocional del MBI y el impacto de la independencia fue p menor a 0.5. Concluyeron finalmente que las intervenciones dirigidas se relacionan con el agotamiento profesional y la satisfacción laboral en la gestión de enfermería.

### **Nivel nacional**

Prado (2024) en su investigación tuvo como objetivo evaluar la asociación entre el burnout y la satisfacción laboral en médicos serumistas en Ayacucho, fue un estudio de tipo observacional, transversal, que uso un modelo ajustado y se trabajó con dos cuestionarios el Maslach Burnout y la SL, se trabajó con una población de estudio de 70 médicos, de acuerdo a los resultados se evidenció que la prevalencia de la insatisfacción fue del 30% con satisfacción, mientras que el 32.86% y los indiferentes fue de un 37.14% de acuerdo a la parte inferencial se obtuvo un RP= 14,15 con un IC del 95% cuyos valores oscilan entre 3.02 – 66.32, se concluye que el síndrome de burnout se relaciona de manera negativa con la satisfacción laboral, así mismo se destacó que la solución a estos problemas contribuiría a mejorar las condiciones laborales del personal de salud.

Ancco et al. (2023) los autores en su artículo de investigación obtuvieron como objetivo evaluar la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral en el sector salud del Perú, la metodología fue cuantitativa, de análisis correlacional, teniendo un diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fueron 75 colaboradores de salud, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, de acuerdo a los resultados se evidenció que un 41.4% consideraron un alto síndrome

de burnout, con respecto al desempeño laboral se obtuvo un 45.3%, mientras que el parte inferencial se arrojó un  $-0.637$  de Rho de Spearman con una significancia de 0.000. Los autores concluyen que el síndrome de burnout se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral en el sector Salud del Perú.

Silva (2023) en su investigación, se tuvo como objetivo determina la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital II-1 en Bambamarca, se utilizó una metodología tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, la técnica fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios, la población de estudio fue de 50 profesionales que trabajan en el hospital, los resultados indicaron que el 56% del personal de salud obtuvo un nivel bajo en el síndrome de burnout, mientras que el 84% se situó en un nivel regular de la satisfacción laboral, de acuerdo a la parte inferencial con un p valor de 0.006 se obtuvo una correlación de  $-0.384$ , así mismo entre las dimensiones se encontró un  $p = 0.000$  y  $Rho = -0.540$ . Finalmente, el autor concluyó que existe una relación negativa y baja entre las variables en estudio.

Ruiz (2022) en su investigación, se tuvo como objetivo determinar la asociación entre el grado de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería UCI de un hospital público de Cajamarca, fue una investigación de tipo básica, cuantitativa, diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, la población fue de 65 colaboradores de enfermería del hospital, se utilizó el cuestionario Maslach y el cuestionario Font, de acuerdo a la estadística descriptiva se obtuvo que un 70.8% tenían bajo nivel de burnout, mientras que el 24.6% nivel medio, el 4.6% alto nivel, así mismo el 49.6% afirmaron tener cansancio emocional, el 33.1% despersonalización y el 92.3% realización personal, finalmente el 73.8% tuvo un alto nivel de satisfacción y sólo el 20% nivel medio, en la parte inferencial se obtuvo un  $Rho = -0.436$  de acuerdo a la dimensión cansancio emocional, un  $Rho = -0.368$  en la dimensión despersonalización y por

ultimo un  $Rho = 0.328$  en la realización personal. Finalmente, se concluye que existe relación entre las variables mencionadas en esta investigación.

Neciosup (2020) esta tesis tuvo objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud de una clínica especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19, se trató de una investigación no experimental, descriptiva, correlacional con un corte transversal, se realizó los test a 55 colaboradores de la clínica, se utilizó como instrumentos 2 cuestionarios, de acuerdo a los resultados se evidenció que el agotamiento emocional tuvo un (65.45%) en nivel medio, la despersonalización un (61.8%) en nivel medio y la realización personal un (45.5%) en nivel medio, en la parte inferencial los resultados arrojaron un p valor de 0.17 y una correlación de 0.320, Finalmente con estos hallazgos se concluyeron que existe una relación positiva entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica de especialidades.

### **Nivel local**

Villegas (2024) la investigación fue desarrollada en Ucayali, tuvo como objetivo determinar la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha en Ucayali, se utilizó una metodología descriptiva con un diseño no experimental, de corte transversal correlacional, la muestra estuvo constituida por 45 colaboradores que brindan servicio en el hospital amazónico, se utilizó dos cuestionarios para medir ambas variables. De acuerdo con los resultados se evidenció que el 49% de los colaboradores tuvo un nivel severo del síndrome, mientras que el 2% solo un nivel leve, así mismo el 1% de los colaboradores encuestados recibieron un nivel medio en la satisfacción laboral, un 24% lo percibe alto y únicamente el 4% bajo. Se concluye que existe relación positiva y significativa entre ambas variables de estudio con rho de 0.623.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Síndrome de burnout**

Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que surge como respuesta a demandas laborales excesivas y prolongadas. Este síndrome se caracteriza por una sensación de despersonalización, en la que el individuo desarrolla actitudes negativas hacia los demás, y una disminución de la realización personal, afectando tanto su desempeño como su bienestar general (Martins et al., 2024).

Asimismo, es considerado un fenómeno ocupacional derivado de un estrés laboral crónico que no ha sido gestionado adecuadamente. Sus principales manifestaciones incluyen una sensación de agotamiento extremo, distanciamiento mental del trabajo y una percepción de ineficacia o falta de logros personales (Pineda et al., 2024).

Además, es entendido como una condición de estrés crónico asociado al entorno laboral que puede predisponer al individuo a desarrollar trastornos psicológicos como depresión y ansiedad, así como problemas de salud física, incluyendo insomnio y afecciones cardiovasculares (Soncco, 2023).

Por otro lado, es visto como un desafío para las organizaciones, ya que refleja un desequilibrio entre las expectativas laborales y los recursos disponibles para cumplir con dichas demandas. Este síndrome impacta negativamente en la productividad, incrementa las tasas de rotación y ausentismo, y reduce la satisfacción laboral (Maresca et al., 2022).

También, no solo afecta al individuo, sino que tiene implicaciones sociales al influir en las relaciones interpersonales y en la calidad de vida fuera del trabajo. Este fenómeno se relaciona con una desconexión emocional que puede manifestarse en el ámbito familiar y comunitario, afectando las redes de apoyo y la interacción social (Ruiz, 2022).

## **Evolución conceptual**

El término "Síndrome de Burnout" fue introducido por Herbert Freudenberger en 1974 para describir un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal experimentado por profesionales que trabajan en entornos altamente demandantes, especialmente en los sectores de salud y educación (Durand, 2022). Inicialmente, se conceptualizó como una condición relacionada exclusivamente con el ámbito laboral, pero con el tiempo su definición se ha ampliado para incluir otros entornos profesionales, reconociendo que el Burnout no es exclusivo de ciertas profesiones, sino que puede manifestarse en cualquier persona sometida a altos niveles de estrés crónico (Figuerola et al., 2022).

Además, se ha reconocido como un fenómeno que involucra la interacción entre factores individuales, organizacionales y sociales, lo que ha llevado a un enfoque interdisciplinario en su estudio y manejo (González, 2021). En los últimos años, el Burnout ha sido objeto de numerosos estudios que buscan entender sus causas, consecuencias y estrategias de prevención, con un especial interés en su impacto a nivel global en la salud mental y el bienestar laboral (Malander, 2016). Estos estudios han destacado cómo los cambios en el entorno laboral moderno, como el aumento de las tecnologías digitales y la sobrecarga de información, han exacerbado los niveles de estrés ocupacional (Broncano, 2015).

## **Importancia**

El Burnout es una preocupación global debido a sus implicancias en la salud mental, la productividad laboral y los costos asociados al ausentismo y rotación de empleados. Este síndrome afecta no solo a los individuos, sino también a las organizaciones y a la economía en general, ya que conduce a una disminución en el rendimiento y en la calidad del servicio (Martins et al., 2024). En 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo incluyó en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como

un fenómeno ocupacional, resaltando la necesidad de abordarlo en el ámbito de la salud pública (Pineda et al., 2024).

Su importancia también radica en la posibilidad de prevenirlo mediante intervenciones adecuadas a nivel personal y organizacional (Soncco, 2023). Además, el Burnout tiene un impacto directo en el bienestar emocional de los empleados, lo que puede llevar a problemas de salud física como enfermedades cardiovasculares, trastornos inmunológicos y trastornos del sueño (Maresca et al., 2022). A nivel organizacional, su prevención se traduce en un mejor clima laboral, retención de talento y una mayor satisfacción del cliente (Ruiz, 2022).

### **Perspectivas teóricas**

El *modelo de Maslach y Jackson* define el Burnout en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Durand, 2022). Este modelo es uno de los más utilizados y ha sido clave para el desarrollo de instrumentos de medición como el Maslach Burnout Inventory (MBI), ampliamente reconocido en el ámbito académico y profesional (Figueroa et al., 2022). El *modelo demanda-recursos de Bakker y Demerouti* considera que el Burnout surge del desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles, poniendo énfasis en la importancia de los recursos laborales y personales como factores protectores (González, 2021).

Por otro lado, la *teoría del estrés ocupacional de Lazarus y Folkman* enfatiza el papel del afrontamiento y la percepción del estrés en el desarrollo del Burnout, destacando que las estrategias de afrontamiento efectivas pueden mitigar los efectos negativos del estrés laboral (Malandier, 2016). Además, el *modelo transaccional de estrés* amplía esta perspectiva al considerar cómo los individuos evalúan las demandas laborales y los recursos personales disponibles, lo que determina la intensidad de la respuesta emocional y física al estrés (Broncano, 2015).

## **Características o elementos**

El Burnout incluye el *agotamiento emocional*, que se manifiesta como una sensación de cansancio extremo y falta de energía, lo que dificulta el desempeño laboral (Martins et al., 2024). También implica la *despersonalización*, caracterizada por actitudes cínicas o distantes hacia los compañeros de trabajo o los clientes, generando una desconexión emocional (Pineda et al., 2024). Finalmente, se observa una *reducción de la realización personal*, donde los individuos sienten ineficacia y falta de logro en el trabajo, lo que puede llevar a una baja autoestima y frustración (Soncco, 2023). Estas características suelen estar acompañadas de síntomas físicos como dolores de cabeza, trastornos del sueño y problemas gastrointestinales, así como de síntomas psicológicos como ansiedad, depresión y disminución de la motivación (Maresca et al., 2022). En casos severos, el Burnout puede evolucionar hacia una incapacidad laboral prolongada, requiriendo intervenciones médicas y psicológicas especializadas (Ruiz, 2022).

## **Modelos o enfoques relacionados**

El *modelo de conservación de recursos de Hobfoll* plantea que la pérdida de recursos personales y profesionales contribuye al Burnout, subrayando la importancia de mantener y reponer recursos como el tiempo, la energía y el apoyo social (Durand, 2022). Asimismo, el *modelo de burnout multidimensional* integra factores individuales, organizacionales y sociales como desencadenantes, permitiendo un enfoque general para su comprensión y prevención (Figuroa et al., 2022; González, 2021). Estos modelos enfatizan la interrelación entre los contextos laboral y personal, destacando que el Burnout no solo es un problema individual, sino también un desafío estructural que requiere intervenciones sistémicas (Malandar, 2016). Además, el *enfoque psicosocial* resalta la importancia del liderazgo transformacional y la comunicación abierta en la reducción del estrés laboral (Broncano, 2015).

## **Principios fundamentales**

Entre los principios fundamentales para abordar el Burnout se encuentra el *reconocimiento temprano de los síntomas*, que permite implementar medidas correctivas antes de que sus efectos sean devastadores (Martins et al., 2024). También es esencial la *importancia del equilibrio entre trabajo y vida personal*, promoviendo un estilo de vida saludable como clave para prevenir el agotamiento (Pineda et al., 2024). Además, la *provisión de recursos adecuados* por parte de las organizaciones asegura que los empleados tengan acceso a herramientas suficientes para afrontar las demandas laborales (Soncco, 2023). Estos principios también incluyen la promoción de una cultura organizacional basada en la empatía, el apoyo mutuo y el desarrollo continuo (Maresca et al., 2022). Es fundamental también garantizar un liderazgo efectivo que fomente la inclusión y el reconocimiento de los logros individuales (Ruiz, 2022).

## **Aplicaciones prácticas**

La *implementación de programas de bienestar laboral* puede incluir actividades recreativas, apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés (Durand, 2022). Además, el *diseño de políticas organizacionales* orientadas a promover horarios flexibles, teletrabajo y espacios de trabajo saludables resulta efectivo para reducir el riesgo de Burnout (Figueroa et al., 2022). La *capacitación en estrategias de manejo del estrés* enseña a los empleados técnicas de relajación y manejo del tiempo, mejorando su bienestar general (González, 2021). En este sentido, también se destacan las iniciativas de mentoría y coaching, que pueden fortalecer las habilidades de afrontamiento y fomentar un ambiente laboral positivo (Malandar, 2016). Además, la incorporación de tecnologías de monitoreo del bienestar permite identificar patrones de estrés y actuar proactivamente (Broncano, 2015).

## Desafíos

Entre los principales desafíos asociados al Burnout está la *estigmatización*, ya que muchos empleados no buscan ayuda por miedo a ser percibidos como incompetentes o débiles (Martins et al., 2024). También destaca la *dificultad para medir el impacto real*, ya que, aunque se reconocen sus efectos, cuantificar su impacto en la productividad y la economía sigue siendo complejo (Pineda et al., 2024). Por último, la *escasez de recursos* limita a muchas organizaciones para implementar programas efectivos de prevención y manejo del Burnout (Soncco, 2023). La falta de formación específica en los liderazgos también representa un obstáculo significativo para abordar el problema de manera integral (Maresca et al., 2022). Adicionalmente, el Burnout enfrenta barreras culturales, ya que en algunos contextos laborales se normalizan las largas jornadas y la sobrecarga como símbolos de compromiso (Ruiz, 2022).

## Tendencias actuales y futuras

Las tendencias actuales y futuras se centran en un *enfoque en la prevención*, con investigaciones y prácticas orientadas a identificar factores de riesgo y desarrollar estrategias preventivas (Durand, 2022). El *uso de tecnología*, como aplicaciones de bienestar y plataformas de monitoreo, está ganando popularidad para evaluar y gestionar el estrés laboral (Figuroa et al., 2022). Además, cada vez más empresas están integrando la prevención del Burnout en sus *estrategias corporativas* como parte de la responsabilidad social (González, 2021).

Por último, el *impacto del teletrabajo* es un área de investigación creciente, buscando entender cómo afecta el Burnout y qué medidas pueden implementarse para mitigarlo en este nuevo contexto (Malandar, 2016). Otra tendencia destacable es el desarrollo de enfoques personalizados para la prevención, considerando las necesidades específicas de diferentes grupos demográficos y tipos de organizaciones (Maslach y Leiter, 2016). Finalmente, se espera que la inteligencia artificial desempeñe un papel clave en la identificación temprana de síntomas

mediante el análisis de datos de productividad y comportamiento (Broncano, 2015).

### **Dimensiones de síndrome de burnout**

Para Jiménez et al. (2022) el agotamiento emocional, es la sensación de estar completamente desgastado emocional y físicamente debido a las demandas excesivas del entorno laboral. Este estado implica una falta de energía constante, una disminución de la capacidad para enfrentar tareas y una sensación de estar sobrepasado, lo cual puede llevar al aislamiento emocional y a la pérdida de motivación (Jiménez et al., 2022). Asimismo, Matta y Perez (2020) consideran que el agotamiento emocional, representa el núcleo del problema. Se manifiesta como un cansancio extremo que no se alivia con el descanso, acompañado de una desconexión emocional hacia el trabajo y las personas. Este estado suele surgir cuando los recursos internos de la persona se agotan tras un periodo prolongado de estrés laboral crónico. Además, Chilquillo et al. (2019), explica que el agotamiento emocional, es el resultado de un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos disponibles. Las personas experimentan una sensación de vacío, irritabilidad y desesperanza que afecta no solo su desempeño laboral, sino también su vida personal y relaciones interpersonales.

En la apreciación de Jiménez et al. (2022), la despersonalización, es una dimensión del síndrome de burnout caracterizada por una actitud cínica, distante o indiferente hacia las personas con las que se interactúa en el entorno laboral. Quienes la padecen suelen tratar a los demás de manera mecánica o fría, lo que deteriora las relaciones profesionales y personales. Por su parte, Matta y Perez (2020), explican que la despersonalización, implica una desconexión emocional que actúa como un mecanismo de defensa ante el estrés laboral continuo. También, permite a las personas distanciarse psicológicamente del trabajo y de sus compañeros o clientes, reduciendo la empatía y la implicación emocional en las interacciones diarias. Finalmente, Chilquillo et al. (2019), consideran que se traduce en una disminución de la calidad del servicio o desempeño,

ya que la persona afectada comienza a ver a las demás como objetos o tareas a completar en lugar de seres humanos con necesidades específicas. Este comportamiento, aunque inicialmente inconsciente, puede cronificarse si no se aborda a tiempo.

Según Jiménez et al. (2022), la realización personal, es la percepción que tiene un individuo de sus logros y competencias en el ámbito laboral. En el contexto del síndrome de burnout, esta dimensión se ve afectada cuando la persona experimenta una sensación de fracaso o inutilidad, lo que disminuye su autoestima y confianza en sus habilidades. De acuerdo Matta y Perez (2020), la realización personal, se manifiesta como una pérdida de sentido en el trabajo, acompañada de la incapacidad para encontrar satisfacción en los logros profesionales. Además, se deteriora cuando las metas parecen inalcanzables o cuando el entorno laboral no valora el esfuerzo y la dedicación del trabajador. Por último, Chilquillo et al. (2019), consideran que la realización personal, actúa como un factor protector contra el burnout. Sin embargo, cuando esta dimensión está comprometida, el individuo puede sentirse atrapado en un ciclo de frustración y autocrítica que afecta tanto su desempeño como su bienestar general.

### **Perspectiva filosófica y epistemológica del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un fenómeno complejo que ha suscitado interés desde diversas perspectivas filosóficas y epistemológicas. Este síndrome, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del logro personal, se configura como una respuesta al estrés crónico en el ámbito laboral y plantea preguntas fundamentales sobre la naturaleza del ser humano, el trabajo y el bienestar (Contreras y Pacherez, 2023).

Desde una perspectiva filosófica, el burnout puede interpretarse a través de la lente del existencialismo, que enfatiza la búsqueda de significado en la experiencia humana. Filósofos como Viktor Frankl han señalado que el sentido de propósito y la autorrealización son esenciales para el bienestar. En este contexto, el burnout puede verse como una manifestación de una desconexión entre el individuo y el propósito de su trabajo, lo que conduce a una crisis existencial. Además, desde una visión marxista, el síndrome podría entenderse como una consecuencia de la alienación laboral, donde el trabajador se siente desconectado del producto de su trabajo, de su propio ser y de la sociedad (Torres, 2019).

En términos epistemológicos, el estudio del burnout ha evolucionado desde un enfoque descriptivo hacia uno más interdisciplinario y crítico, integrando conocimientos de la psicología, la sociología y la neurociencia. La psicología positivista ha buscado medir y categorizar el fenómeno mediante instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI), priorizando la objetividad y la cuantificación. Sin embargo, enfoques constructivistas han destacado la importancia de entender el burnout como una experiencia subjetiva y contextual, donde los significados atribuidos por el individuo y las dinámicas culturales y sociales influyen profundamente en su percepción y manifestación (Ruiz y Pulla, 2017).

La epistemología también plantea preguntas sobre la relación entre el burnout y la construcción social del trabajo. En un mundo cada vez más dominado por la lógica del mercado y la productividad, el burnout refleja las tensiones entre las demandas externas y los límites internos del ser humano. Esto nos invita a cuestionar modelos de trabajo que priorizan la eficiencia sobre el bienestar y a explorar alternativas que valoren la dignidad, la conexión y la sostenibilidad en las relaciones laborales (Moyano y Rojas, 2016).

### **3.2.2. Satisfacción laboral**

Es el estado emocional positivo o placentero que resulta de la evaluación que un empleado realiza sobre su experiencia laboral. Este concepto enfatiza el equilibrio entre las expectativas individuales y las realidades del entorno de trabajo, siendo una medida subjetiva de bienestar en el contexto profesional (Guía, 2022).

Asimismo, es el grado en que un individuo percibe que sus necesidades, deseos y aspiraciones están siendo satisfechas a través de su desempeño y desarrollo en el lugar de trabajo. En este sentido, la satisfacción laboral no solo depende de los factores económicos, sino también del reconocimiento, el crecimiento personal y la autonomía en las tareas (Sarmiento, 2019).

Además, es el resultado de comparar lo que el empleado aporta a la organización, como su tiempo, esfuerzo y habilidades, con lo que recibe a cambio, ya sea en términos de salario, beneficios, estabilidad laboral o un buen ambiente de trabajo. Cuando percibe una equidad en esta relación, se experimenta una mayor satisfacción laboral (Bedoya y Barrientos, 2018).

Por otro lado, se concibe como la evaluación global que los empleados hacen sobre diferentes aspectos de su entorno laboral, como las condiciones físicas, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las políticas organizativas. Un entorno favorable promueve mayores niveles de satisfacción y compromiso (Cáceres, 2018).

También, es un indicador clave del éxito de una organización, ya que se asocia con la productividad, la retención de empleados y la calidad del servicio o producto. Por lo tanto, es el reflejo del alineamiento entre las metas individuales y los objetivos organizacionales (Carlos, 2018).

## **Evolución conceptual**

El concepto de satisfacción laboral ha evolucionado considerablemente desde sus primeras apariciones en la literatura académica y empresarial. En los años 1930, estudios pioneros como los realizados por Elton Mayo en los experimentos de Hawthorne destacaron la importancia de los factores psicológicos y sociales en el lugar de trabajo (Isuiza et al., 2023). Estos estudios revelaron que las condiciones laborales no eran los únicos determinantes de la productividad, sino que aspectos como la atención a los empleados y la dinámica social dentro del lugar de trabajo desempeñaban un papel crucial (Cantaro y Tiza, 2022). Durante las décadas posteriores, el enfoque se amplió para incluir factores extrínsecos como el salario, las condiciones laborales y las oportunidades de promoción, así como factores intrínsecos como el reconocimiento, la autorrealización y la alineación con valores personales.

En la actualidad, se han incorporado perspectivas multidimensionales que consideran la influencia de elementos como la cultura organizacional, el liderazgo y las experiencias de los empleados en diferentes etapas de su ciclo laboral (Barral y Albán, 2021). Además, la tecnología también ha transformado la comprensión de la satisfacción laboral, introduciendo nuevas formas de monitorear y evaluar el compromiso de los empleados (Alvarez et al., 2019). Actualmente, la satisfacción laboral se entiende como una evaluación subjetiva que un individuo realiza sobre su trabajo, influenciada por factores personales, organizacionales y culturales, considerando también elementos externos como el contexto económico y social (Huertas y Santolalla, 2019).

## **Importancia**

La satisfacción laboral es clave para el éxito de las organizaciones y el bienestar de los empleados. Estudios empíricos han demostrado su relación con indicadores como la productividad, la calidad del trabajo, la retención de talento y la reducción del ausentismo y la rotación laboral (Guia, 2022). Además, impacta directamente en la salud mental y física de

los trabajadores, contribuyendo a una cultura organizacional positiva y sostenible (Sarmiento, 2019). Una organización con altos niveles de satisfacción laboral tiende a experimentar mayores niveles de innovación, compromiso y cohesión entre sus empleados (Bedoya y Barrientos, 2018). Por otro lado, el bienestar de los trabajadores también tiene efectos multiplicadores en su entorno social, mejorando sus relaciones familiares y su participación comunitaria (Cáceres, 2018). En un mundo globalizado, la satisfacción laboral también es esencial para mantener la competitividad en mercados internacionales, ya que los empleados motivados son más propensos a adaptarse a cambios rápidos y contribuir al éxito a largo plazo de las organizaciones (Carlos, 2018).

### **Perspectivas teóricas**

*Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:* Plantea que la satisfacción laboral se logra cuando se satisfacen necesidades básicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización en el lugar de trabajo (Isuiza et al., 2023). Por ejemplo, un empleado puede experimentar satisfacción inicial al recibir un salario adecuado, pero su motivación evoluciona hacia aspectos más abstractos como el reconocimiento y el sentido de pertenencia (Cantaro y Tiza, 2022). *Teoría de los dos factores de Herzberg:* Diferencia entre factores motivacionales (intrínsecos) que generan satisfacción y factores higiénicos (extrínsecos) cuya ausencia causa insatisfacción. Los factores motivacionales incluyen logros, responsabilidad y desarrollo profesional, mientras que los factores higiénicos abarcan el salario, la seguridad laboral y las condiciones físicas (Barral y Albán, 2021).

*Teoría de la equidad de Adams:* Sostiene que la satisfacción laboral está influida por la percepción de equidad entre las contribuciones del empleado y las recompensas recibidas en comparación con otros. La falta de equidad puede generar frustración y disminución en el rendimiento laboral (Alvarez et al., 2019). *Teoría de las expectativas de Vroom:* Establece que la satisfacción está relacionada con las expectativas del empleado sobre los resultados de su desempeño. Si los resultados

esperados coinciden con los deseados, aumenta la satisfacción (Huertas y Santolalla, 2019). Estas teorías aportan una base para desarrollar estrategias efectivas que mejoren los niveles de satisfacción en diversos contextos laborales.

### **Características o elementos**

*Multidimensionalidad:* Incluye aspectos intrínsecos (autonomía, significado del trabajo) y extrínsecos (salario, beneficios, condiciones laborales) (Guía, 2022). *Subjetividad:* Varía según la percepción y las expectativas individuales. Esto implica que lo que resulta satisfactorio para un empleado puede no serlo para otro, dependiendo de factores como la personalidad, las experiencias previas y las aspiraciones (Sarmiento, 2019). *Temporalidad:* Puede fluctuar a lo largo del tiempo en función de cambios internos o externos, como modificaciones en las políticas organizacionales, nuevos liderazgos o circunstancias personales (Bedoya y Barrientos, 2018). *Interdependencia:* Está influida por las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. Un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso puede incrementar significativamente los niveles de satisfacción laboral (Cáceres, 2018). *Contextualidad:* La satisfacción laboral también puede depender de las particularidades culturales, sociales y económicas del entorno donde se desarrolla el trabajo, lo que subraya la necesidad de enfoques personalizados para diferentes regiones y sectores (Carlos, 2018).

### **Modelos o enfoques relacionados**

*Modelo de las características del trabajo de Hackman y Oldham:* Identifica cinco dimensiones clave del trabajo que influyen en la satisfacción: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación (Isuiza et al., 2023). Este modelo también destaca la importancia de un trabajo desafiante que permita a los empleados desarrollar sus habilidades y contribuir significativamente (Cantaro y Tiza, 2022).

*Modelo de ajuste persona-entorno:* Enfatiza la congruencia entre las necesidades del empleado y los recursos que ofrece la organización. Una organización que no satisface estas necesidades puede experimentar bajos niveles de compromiso y motivación (Barral y Albán, 2021). *Modelo biopsicosocial:* Considera los factores biológicos, psicológicos y sociales que afectan la percepción de satisfacción laboral. Este enfoque general es útil para entender cómo el ambiente laboral interactúa con las condiciones de salud y bienestar del empleado (Alvarez et al., 2019). Los modelos mencionados permiten a las organizaciones identificar áreas específicas de mejora y desarrollar intervenciones que promuevan un entorno laboral más satisfactorio (Huertas y Santolalla, 2019).

### **Principios fundamentales**

*Reconocimiento:* Valorar los logros y esfuerzos de los empleados. Esto no solo implica recompensas económicas, sino también el reconocimiento público y privado de los aportes individuales (Guia, 2022). *Equidad:* Garantizar condiciones laborales justas y transparentes, evitando discriminación y favoritismos (Sarmiento, 2019). *Participación:* Involucrar a los empleados en la toma de decisiones, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso (Bedoya y Barrientos, 2018). *Flexibilidad:* Adaptarse a las necesidades individuales y organizacionales, promoviendo un equilibrio entre vida personal y laboral (Cáceres, 2018). *Desarrollo profesional:* Ofrecer oportunidades de crecimiento y aprendizaje continuo, permitiendo a los empleados alcanzar su potencial (Carlos, 2018). *Transparencia:* Comunicar de manera clara las expectativas, políticas y decisiones que afectan a los empleados, lo que genera confianza y compromiso (Huertas y Santolalla, 2019).

### **Aplicaciones prácticas**

Diseño de programas de bienestar laboral que aborden tanto las necesidades físicas como psicológicas de los empleados. Implementación de políticas de reconocimiento y recompensas para aumentar la motivación y el compromiso (Isuiza et al., 2023). Evaluación y mejora de climas

organizacionales mediante encuestas de satisfacción y retroalimentación continua. Diseño de puestos que maximicen la autonomía y el significado del trabajo, generando mayor compromiso y productividad (Cantaro y Tiza, 2022; Barral y Albán, 2021). Además, el uso de tecnologías avanzadas, como herramientas de análisis de datos, permite personalizar estrategias para abordar las necesidades específicas de diferentes grupos de empleados (Alvarez et al., 2019).

### **Problemas y desafíos**

*Desajuste cultural:* Diferencias entre valores organizacionales e individuales que pueden generar desconexión emocional (Guia, 2022). *Falta de equidad:* Percepción de favoritismos o injusticias que disminuyen la confianza y la motivación (Sarmiento, 2019). *Sobrecarga laboral:* Exceso de tareas que afectan el equilibrio vida-trabajo y pueden llevar al agotamiento (Bedoya y Barrientos, 2018). *Falta de retroalimentación:* Escasez de información sobre el desempeño, lo que dificulta el desarrollo personal y profesional (Cáceres, 2018). *Resistencia al cambio:* La implementación de nuevas estrategias o tecnologías puede enfrentar barreras si no se gestionan adecuadamente (Carlos, 2018).

### **Tendencias actuales y futuras**

*Teletrabajo y trabajo híbrido:* Adaptación de estrategias de satisfacción laboral en contextos remotos, incluyendo la mejora de herramientas tecnológicas y políticas de inclusión (Isuiza et al., 2023). *Enfoque en la salud mental:* Desarrollo de iniciativas que prioricen el bienestar emocional, como programas de mindfulness y apoyo psicológico (Cantaro y Tiza, 2022). *Tecnología y analítica laboral:* Uso de datos para personalizar intervenciones que incrementen la satisfacción, como horarios flexibles y trayectorias de desarrollo individualizadas (Barral y Albán, 2021). *Sostenibilidad:* Incorporación de prácticas responsables que mejoren la satisfacción laboral, alineando los objetivos organizacionales con el bienestar ambiental y social (Alvarez et al., 2019). *Diversidad e inclusión:* Promoción de entornos laborales equitativos y respetuosos, que valoren las

diferencias culturales, de género y generacionales. *Innovación continua*: Desarrollo de soluciones creativas para abordar los desafíos emergentes, asegurando que las estrategias de satisfacción laboral se mantengan relevantes y efectivas (Huertas y Santolalla, 2019).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Para Quipuscoa (2022), los retos del trabajo son aquellas tareas o responsabilidades que impulsan a los empleados a desarrollar nuevas habilidades, resolver problemas complejos y aprender continuamente. Cuando los trabajadores perciben que su trabajo les permite crecer profesional y personalmente, experimentan mayores niveles de satisfacción laboral, dado que el desafío fomenta un sentido de logro y superación.

Asimismo, Aranda (2020), considera que los retos del trabajo son los niveles de exigencia en el trabajo que mantienen a los empleados motivados y comprometidos. Un desafío adecuado genera satisfacción al ofrecer oportunidades para demostrar competencias y alcanzar metas que, aunque ambiciosas, son realistas y alcanzables dentro del contexto organizacional.

Por último, Yslado et al. (2019), los retos del trabajo, en un entorno laboral donde se valora la innovación y se plantean retos intelectuales, los empleados encuentran satisfacción al sentirse estimulados cognitivamente. Este tipo de retos les permite aportar ideas novedosas, resolver problemas únicos y contribuir significativamente al éxito organizacional.

Además, Quipuscoa (2022), explica que las condiciones del trabajo incluyen factores como la seguridad, comodidad y adecuación del entorno físico de trabajo. Cuando los empleados se sienten seguros y trabajan en un espacio bien equipado y ergonómico, su satisfacción laboral aumenta al percibir que la organización valora su bienestar.

Por su parte, Aranda (2020), considera que las condiciones del trabajo abarcan el acceso a herramientas, equipos y tiempo necesario para realizar las tareas asignadas. Una adecuada provisión de recursos genera satisfacción laboral al facilitar el desempeño eficiente y minimizar el estrés asociado a la falta de medios.

Por otro lado, Yslado et al. (2019), consideran las condiciones del trabajo, desde la importancia de ofrecer horarios flexibles y políticas que permitan conciliar las responsabilidades laborales con la vida personal. Esta dimensión influye significativamente en la satisfacción laboral, ya que respalda el equilibrio entre el trabajo y otros aspectos vitales.

Finalmente, Quipuscoa (2022), la relación trabajo empleado, es el vínculo que se establece entre los empleados y sus superiores jerárquicos. Un liderazgo que reconoce los esfuerzos ofrece retroalimentación constructiva y fomenta la comunicación abierta es fundamental para promover la satisfacción laboral.

También, Aranda (2020), precisa que la relación trabajo empleado, refuerzan la satisfacción, ya que un ambiente colaborativo y de respeto mutuo mejora el desempeño, reduce los conflictos y crea un sentido de pertenencia dentro de la organización.

Por último, Yslado et al. (2019), explica que la relación trabajo empleado, incluye desde la percepción de los empleados sobre cómo la organización valora sus contribuciones y respeta sus derechos. Cuando los trabajadores sienten que las políticas laborales son justas y transparentes, su satisfacción y compromiso con la empresa se fortalecen.

### **Perspectiva filosófica y epistemológica de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral, como objeto de estudio, integra perspectivas filosóficas y epistemológicas que buscan comprender su esencia y las formas en que se manifiesta en las organizaciones. Desde un punto de vista filosófico, este concepto se asocia a corrientes que exploran la naturaleza del bienestar humano y su relación con el trabajo, como el humanismo, que

pone énfasis en la autorrealización, la dignidad y el desarrollo integral de la persona en el contexto laboral. Este enfoque considera al trabajo no solo como un medio para obtener ingresos, sino como una actividad significativa que contribuye al propósito vital y la felicidad del individuo (Rubio, 2024).

En la tradición filosófica existencialista, la satisfacción laboral se entiende como una experiencia subjetiva influenciada por las elecciones, valores y el sentido que cada individuo atribuye a su trabajo. En este marco, conceptos como la libertad, la autenticidad y el compromiso toman relevancia, pues el nivel de satisfacción depende de cómo el trabajador se percibe a sí mismo en su rol y cómo su entorno laboral respalda su crecimiento personal y profesional (Contreras y Pacherez, 2023).

Desde la epistemología, el estudio de la satisfacción laboral requiere un enfoque interdisciplinario, combinando teorías de la psicología, la sociología y la economía para entender sus múltiples dimensiones. En este sentido, se reconoce como un constructo complejo y dinámico, influido tanto por factores objetivos como condiciones laborales, salario y estabilidad, como por aspectos subjetivos, tales como las expectativas, valores y emociones del individuo. En el plano epistemológico, el positivismo ha contribuido a medir y analizar la satisfacción laboral mediante encuestas y modelos cuantitativos, mientras que el constructivismo destaca la importancia de las narrativas personales y las experiencias individuales para entender cómo los trabajadores perciben y construyen su realidad laboral (Padilla, 2020).

De este modo, la satisfacción laboral se encuentra en la intersección de lo objetivo y lo subjetivo, lo individual y lo colectivo, desafiando a los investigadores a adoptar enfoques integrales que consideren tanto los indicadores medibles como las experiencias humanas que dan sentido al trabajo. Esta perspectiva integral invita a una reflexión constante sobre cómo las organizaciones pueden no solo cumplir con las expectativas básicas de los trabajadores, sino también fomentar entornos que promuevan el bienestar y la autorrealización, reconociendo al ser humano como el centro de las dinámicas laborales (Hernández y Zárate, 2011).

### 3.3. Marco conceptual

- **Estrés laboral:** Los autores lo definen como el estado físico o emocional el cual ha sido generado por las excesivas demandas o malas condiciones laborales (Alvarado, 2023).
- **Agotamiento emocional:** Conceptualizada como un sobrecargo de energía emocional, en la cual el colaborador afronta con poca energía sus tareas laborales (Salgado y Leria, 2020).
- **Despersonalización:** Es la actitud negativa que se tiene a los compañeros laborales y ello es resultado del cansancio emocional (Silva,2023).
- **Realización personal:** Esta conceptualizada como el sentimiento de competencia y la realización profesional, lo cual proviene de un trabajo bien realizado (Silva, 2023).
- **Satisfacción profesional:** Conceptualizada como el nivel el cual una persona se siente contenta por el buen trabajo realizado (Neciosup, 2020).
- **Cansancio crónico:** Fatiga constante que no mejora con ningún tratamiento, ello es común en personas con largas cargas laborales (Neciosup, 2020).
- **Bienestar ocupacional:** Conceptualizada como el nivel de equilibrio y satisfacción de un individuo, la cual es experimentada en su entorno laboral (Morales, 2021).
- **Fatiga:** Es la sensación de cansancio físico y mental que disminuye la capacidad de realizar actividades laborales eficientes (Morales, 2021).
- **Ambiente laboral:** Es el conjunto de condiciones psicológicas, sociales y físicas que rodean al trabajador en su entorno laboral (Morales, 2021).

- **Calidad de vida laboral:** Esta conceptualizada como el nivel del trabajador respecto a las condiciones laborales y a su gran impacto en la vida personal (Villegas, 2024).

## IV. METODOLOGÍA

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo con lo establecido por Hernández et al. (2014), este enfoque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos con la finalidad de identificar si existen tendencias, patrones, se utiliza herramientas estadística y matemáticas.

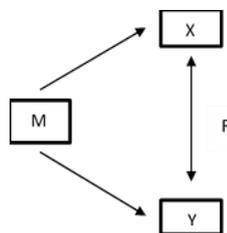
### 4.1. Tipo y nivel de Investigación

Corresponde a un estudio de tipo básica, según Hernández et al. (2014), se realiza con la finalidad de generar conocimientos teóricos, el propósito es la aplicación inmediata, tiene como principio comprender fenómenos y describir los principios.

El nivel corresponde al denominado correlacional. Cuyo propósito es establecer las diferentes relaciones que se puedan dar en una investigación, se analiza la vinculación entre las dimensiones y en la totalidad de las variables (Hadi et al., 2023).

### 4.2. Diseño de la Investigación

Esta investigación presenta un diseño no experimental, siendo una investigación en donde no se manipulan las variables, estudiando a los fenómenos tal cual como ocurren, referente a lo transversal, su principal objetivo es de describir o analizar las variables en un momento determinado (García, 2023).



M= Muestra de estudio.

X: Medición de la variable: Síndrome de burnout.

Y: Medición de la variable: Satisfacción laboral.

R: Relación entre variables.

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **Hipótesis general**

- HG: Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

#### **Hipótesis específicas**

- HE1: Existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- HE2: Existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- HE3: Existe relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

### **4.4. Identificación de las variables**

#### **Variable síndrome de burnout.**

**Definición conceptual:** Es un trastorno que se desarrolla luego de periodos largos de estrés en profesionales, los cuales continuamente tienen trato directo con otros individuos (Chilquillo et al., 2019).

#### **Dimensiones:**

**D1:** Agotamiento emocional.

**D2:** Despersonalización.

**D3:** Realización personal.

**Definición operacional:** La dimensión agotamiento emocional mide el nivel de cansancio físico y emocional causado por las demandas laborales. Además, la despersonalización evalúa el distanciamiento y actitudes cínicas hacia el trabajo y las personas. Finalmente, la realización personal valora la percepción de logro, eficacia y satisfacción en el desempeño laboral (Chilquillo et al., 2019).

#### **Variable satisfacción laboral.**

**Definición conceptual:** Es la relación entre el trabajador y su entorno, está directamente vinculada al conocimiento que un individuo posee sobre su propio actuar y el de los demás dentro de una organización (Yslado, et al., 2019).

#### **Dimensiones:**

**D1:** Retos del trabajo.

**D2:** Condiciones de trabajo.

**D3:** Relación trabajo empleado.

**Definición operacional:** La dimensión retos del trabajo mide las exigencias y objetivos laborales. Asimismo, la dimensión condiciones de trabajo evalúa el entorno físico y organizacional. Finalmente, la dimensión relación trabajo empleado analiza el equilibrio entre las expectativas laborales y las necesidades del empleado (Yslado, et al., 2019).

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles de medición
<b>Síndrome de burnout</b>	Agotamiento emocional	Fatiga.	1-5	Ordinal	Siempre (5)
		Perdida de energía.			Casi siempre (4)
	Despersonalización	Inestabilidad.	6-10		A veces (3)
		Indiferencia.			Casi nunca (2)
		Desempeño profesional.			Nunca (1)
	Realización personal	Realización del trabajo.	11-15		

**Tabla 2***Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Retos del trabajo	Identidad.	1-5	Ordinal	Siempre (5)
		Autonomía			Casi siempre (4)
		Oportunidad de desarrollo.			A veces (3)
	Condiciones de trabajo	Características del trabajo.	6-10		Casi nunca (2)
		Compatibilidad.			Nunca (1)
		Relación trabajo empleado			Realización del trabajo.

#### 4.6. Población – Muestra

##### Población

Conformada por 134 trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. Conceptualizada como la totalidad de individuos que son parte de este estudio, los cuales presentan las mismas características (Mar et. al, 2020).

**Tabla 3**

*Población de estudio del personal de salud del Hospital Regional de Pucallpa*

<b>N°</b>	<b>Profesionales</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
1	Médicos.	2	10	12
2	Enfermeras.	2	36	38
3	Técnicos de enfermería.	3	32	35
4	Tecnólogo médico.	1	2	3
5	Técnicos de laboratorio	6	12	18
6	Radiólogos.	2	1	3
7	Odontólogos.	1	1	2
8	Fisioterapistas.	0	1	1
9	Psicólogos.	1	1	2
10	Asistenta social.	0	2	2
11	Biólogos.	0	2	2
12	Químico.	2	2	4
13	Técnicos en farmacia	6	10	16
	<b>Total</b>	26	108	134

## Muestra

De acuerdo con lo señalado por Hernández et al. (2014), la muestra se configura como un subconjunto representativo de la población en estudio, cuyos integrantes comparten rasgos generales equivalentes a los del total de la población. Asimismo, el muestreo probabilístico constituye un enfoque que posibilita la selección de los participantes mediante probabilidades conocidas, garantizando así la equidad en la inclusión de cada elemento. Para asegurar la representatividad y la validez estadística, Hernández et al. (2014) recomiendan la aplicación de técnicas como el muestreo aleatorio simple, estratificado, sistemático o por conglomerados. En este contexto, “Z” corresponde al nivel de confianza del 95%, cuyo valor en la tabla T se fija en 1.96; el parámetro “e” establece un margen de error del 5%; y las proporciones “P” y “Q” asumen un valor de 0.5 cada una.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 138}{0.05^2 * (138 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 101.7232 \equiv 102$$

El estudio cuenta con una muestra compuesta por 102 colaboradores, todos ellos pertenecientes al Hospital Regional de Ucayali.

## Consideraciones éticas

- Aspectos éticos: Se garantizaron principios fundamentales para proteger a los participantes.
- Autonomía: Se respetó la decisión voluntaria de participar mediante un consentimiento informado, asegurando la comprensión del propósito del estudio.

- Justicia: Se ofreció trato neutral y no se excluyó a ningún trabajador de salud de la institución.
- Benevolencia: Se promovieron beneficios del estudio, aportando recomendaciones para la salud mental y satisfacción laboral.
- No maleficencia: Se minimizaron riesgos con encuestas cuidadosas, evitando malestar psicológico, y se seleccionó una muestra equitativa sin discriminación (Hernández et al., 2014).

#### 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

##### Técnicas

La encuesta es una técnica o método de recolección de datos que es utilizado en investigaciones de enfoque cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de obtener información (Hadi et al., 2023).

##### Instrumentos

Los cuestionarios son instrumentos de recolección de datos, los cuales consisten en una serie de preguntas las cuales se encuentran estructuradas de manera ordenada para obtener la información específica de una variable de estudio (Hadi et al., 2023).

##### Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento cuestionario evaluar la variable síndrome de burnout*

Nombre del instrumento original	Síndrome de burnout
<b>Autor</b>	Guía Quintanilla Amparo Mónica.
<b>Año y país de publicación</b>	2022 – Perú.
<b>Dimensiones</b>	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

<b>Numero de ítems</b>	15.
<b>Forma de aplicación</b>	Individual y colectiva.
<b>Tiempo de aplicación</b>	20 minutos.
<b>Código ISSN</b>	1409-0015.
<b>Link o DOI de ubicación del instrumento a emplear</b>	<a href="https://hdl.handle.net/20.500.12692/81435">https://hdl.handle.net/20.500.12692/81435</a>
<b>Propiedades psicométricas del instrumento original</b>	<p>Validez: Para su validación la autora lo sometió a juicio de expertos, por ello la encuesta fue validada por los juicios de expertos.</p> <p>Confiabilidad: En la confiabilidad del cuestionario de síndrome de Burnout se obtuvo 0,926, el cual se considera un rango aceptable.</p>
<b>Propiedades psicométricas del instrumento a emplear</b>	<p>Validez: Para este instrumento se estableció a través de la opinión de un juicio de expertos, por ello la encuesta fue validada por tres expertos un especialista del área y metodólogos que ostentan el grado de maestría y doctorado.</p> <p>Confiabilidad: En cuanto a los coeficientes de consistencia interna de las tres escalas, se obtuvieron resultados satisfactorios, con valores de fiabilidad que, evaluados con el alfa de Cronbach, es de 0.926, lo cual se considera un rango aceptable</p>

**Tabla 5***Dimensiones de la variable síndrome de burnout*

Dimensiones	Ítems
I. Agotamiento emocional: Sensación de cansancio físico y emocional extremo.	1-5
II. Despersonalización: Actitudes negativas o indiferentes hacia el trabajo y las personas.	6-10
III. Realización personal: Percepción de falta de logro personal y eficacia.	11-15

**Tabla 6***Categoría de puntuaciones de la variable síndrome de burnout*

Categoría	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de burnout
<b>Bajo</b>	5-11	5-11	5-11	15-34
<b>Medio</b>	12-18	12-18	12-18	35-54
<b>Alto</b>	19-45	19-45	19-45	55-75

**Tabla 7***Escala valorativa tipo Likert de la variable síndrome de burnout*

5	4	3	2	1
<b>Siempre</b>	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>(S)</b>	(CS)	(AV)	(CN)	(N)

**Validez**

El instrumento correspondiente a la variable síndrome de burnout fue validado por cuatro profesionales, cuyos informes se encuentran detallados en

el anexo 3. Estos especialistas confirmaron que el cuestionario, compuesto por 15 preguntas, es apropiado para recopilar los datos necesarios.

### **Confiabilidad**

Según el Anexo 7, la variable correspondiente al síndrome de burnout, integrada por 15 ítems, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.936, lo que indica una consistencia interna excelente para el análisis descriptivo e inferencial.

### **Tabla 8**

*Ficha técnica del instrumento cuestionario evaluar la variable satisfacción laboral*

Nombre del instrumento original	Satisfacción laboral
<b>Autor</b>	Guía Quintanilla Amparo Mónica.
<b>Año y país de publicación</b>	2022 – Perú.
<b>Dimensiones</b>	Retos del trabajo, Condiciones de trabajo, Relación empleo empleado.
<b>Numero de ítems</b>	15.
<b>Forma de aplicación</b>	Individual y colectiva.
<b>Tiempo de aplicación</b>	20 minutos.
<b>Código ISSN</b>	1409-0015.
<b>Link o DOI de ubicación del instrumento a emplear</b>	<a href="https://hdl.handle.net/20.500.12692/81435">https://hdl.handle.net/20.500.12692/81435</a>
<b>Propiedades psicométricas del instrumento original</b>	<p>Validez: Para su validación la autora lo sometió a juicio de expertos, por ello la encuesta fue validada por los juicios de expertos.</p> <p>Confiabilidad: En la confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral se</p>

obtuvo 0,944, el cual se considera un rango aceptable.

Validez: Para este instrumento se estableció a través de la opinión de un juicio de expertos, por ello la encuesta fue validada por tres expertos un especialista del área y metodólogos que ostentan el grado de maestría y doctorado.

### **Propiedades psicométricas del instrumento a emplear**

Confiabilidad: En cuanto a los coeficientes de consistencia interna de las tres escalas, se obtuvieron resultados satisfactorios, con valores de fiabilidad que, evaluados con el alfa de Cronbach, es de 0.944, lo cual se considera un rango aceptable.

### **Tabla 9**

#### *Dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Ítems
I. Retos del trabajo: Grado en que las tareas asignadas son desafiantes, estimulantes y promueven el desarrollo profesional.	1-5
II. Condiciones de trabajo: Calidad del entorno laboral, incluyendo infraestructura, seguridad y recursos disponibles.	6-10
III. Realización personal: Relación trabajo empleo: Equilibrio entre las demandas del trabajo y las expectativas personales respecto al empleo.	11-15

**Tabla 10***Categoría de puntuaciones de la variable satisfacción laboral*

Categoría	Retos del trabajo	Condiciones de trabajo	Relación trabajo empleo	Satisfacción laboral
<b>Bajo</b>	5-11	5-11	5-11	15-34
<b>Medio</b>	12-18	12-18	12-18	35-54
<b>Alto</b>	19-45	19-45	19-45	55-75

**Tabla 11***Escala valorativa tipo Likert de la variable satisfacción laboral*

5	4	3	2	1
<b>Siempre</b>	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>(S)</b>	(CS)	(AV)	(CN)	(N)

**Validez**

De manera similar, el instrumento relacionado con la variable satisfacción laboral también fue validado por cuatro profesionales, como se evidencia en sus respectivos informes presentados en el anexo 3. Dichos expertos concluyeron que el cuestionario, igualmente estructurado con 15 preguntas, resulta adecuado para el proceso de recolección de información.

**Confiabilidad**

Asimismo, la variable de satisfacción laboral, también compuesta por 15 ítems, alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.932, considerado igualmente excelente para llevar a cabo análisis descriptivos e inferenciales.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Con la finalidad de analizar los datos que se recopilaron durante el proceso, se utilizó el software estadístico SPSS, versión 26. Se inició con el proceso de prueba piloto para determinar la fiabilidad del instrumento y así lograr aplicarlo sin inconvenientes.

Durante el proceso descriptivo, una vez realizada la recolección de datos de toda la muestra, se inició con la codificación, asignándoles puntuación a cada escala. Se tabularon tablas y figuras de cada variable y dimensión, para posteriormente elaborar tablas de contingencia de las variables. Con respecto a la parte inferencial, se inició con la prueba de normalidad para definir el estadístico adecuado para la prueba de hipótesis. Una vez definido, se realizó el contraste de la hipótesis general y de las específicas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

#### Análisis descriptivo de la variable síndrome burnout y sus dimensiones

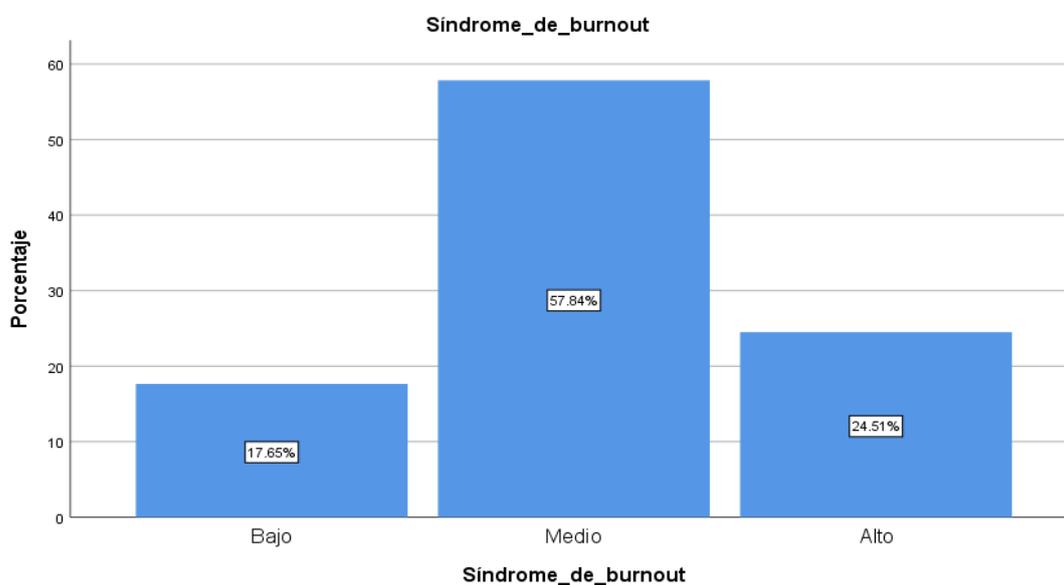
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	17.65%
Medio	59	57.84%
Alto	25	24.51%
Total	102	100.0%

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout*



En términos generales, el síndrome de burnout (Tabla 12, Figura 1) se observa un predominio del nivel medio, que abarca al 57.84% (59) de los trabajadores encuestados. Por otra parte, el 24.51% (25) de los encuestados

revela un nivel alto de burnout. Finalmente, en menor medida, se encuentra el 17.65% (18) de los participantes con un nivel bajo.

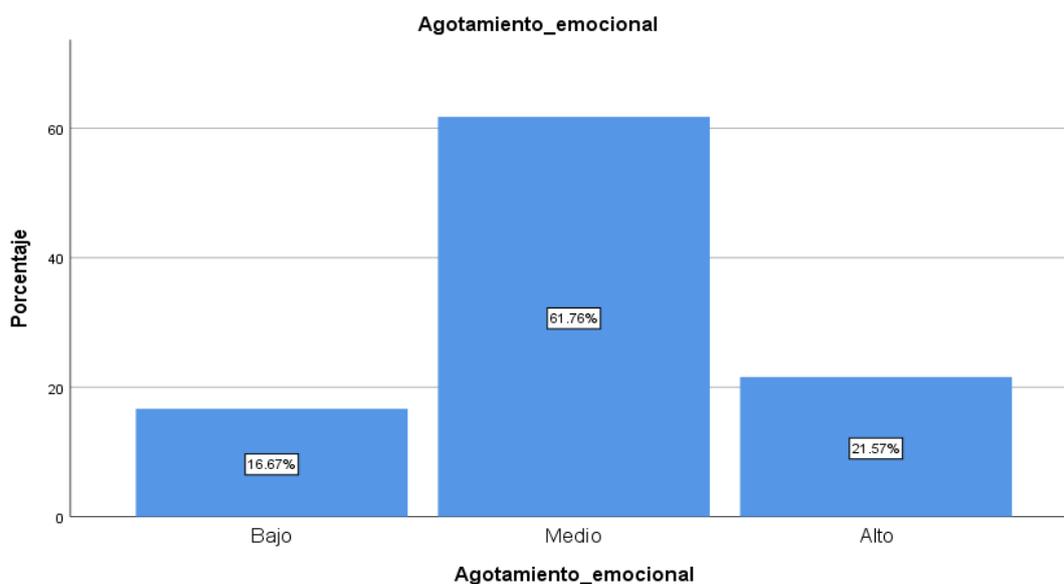
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	16.67%
Medio	63	61.76%
Alto	22	21.57%
Total	102	100.0%

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional*



En la dimensión de agotamiento emocional (Tabla 13, Figura 2), se observa una mayoría que se ubica en un nivel medio, que abarca al 61.76% (63) del personal encuestado. Por otro lado, el 21.57% (22) de los encuestados alcanzan un nivel alto de agotamiento emocional. Finalmente, el 16.67% (17) de los participantes manifiestan un nivel bajo de agotamiento emocional.

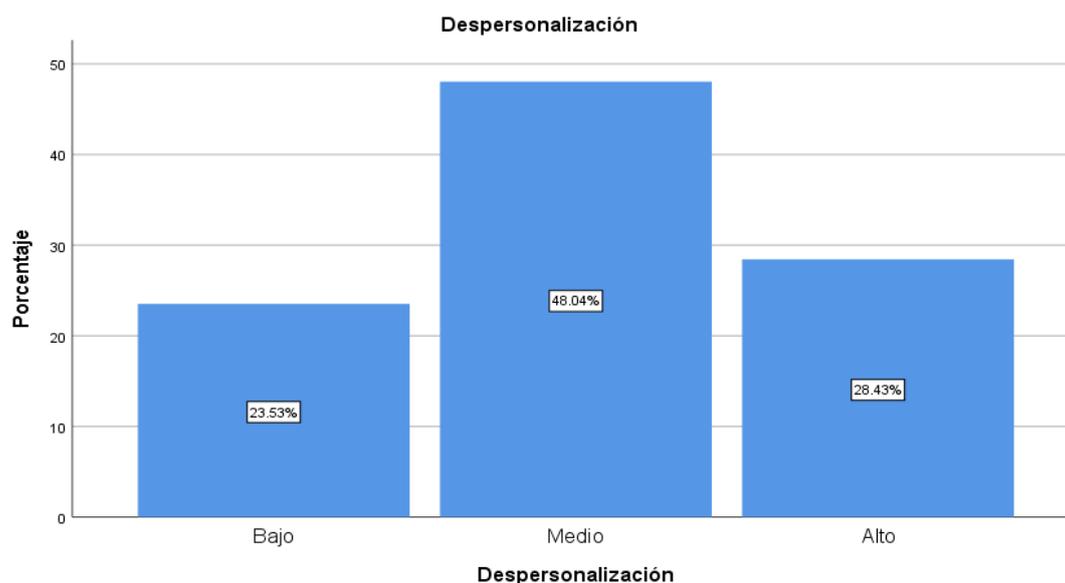
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	23.53%
Medio	49	48.04%
Alto	29	28.43%
Total	102	100.0%

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización*



En relación con la despersonalización (Tabla 14, Figura 3), los resultados muestran una distribución variada entre los encuestados. Un 48.04% (49) de los participantes presenta un nivel medio de despersonalización. Mientras que el 28.43% (29) de los trabajadores experimenta un nivel alto de despersonalización. Por último, el 23.53% (24) de los participantes presentan un nivel bajo de despersonalización.

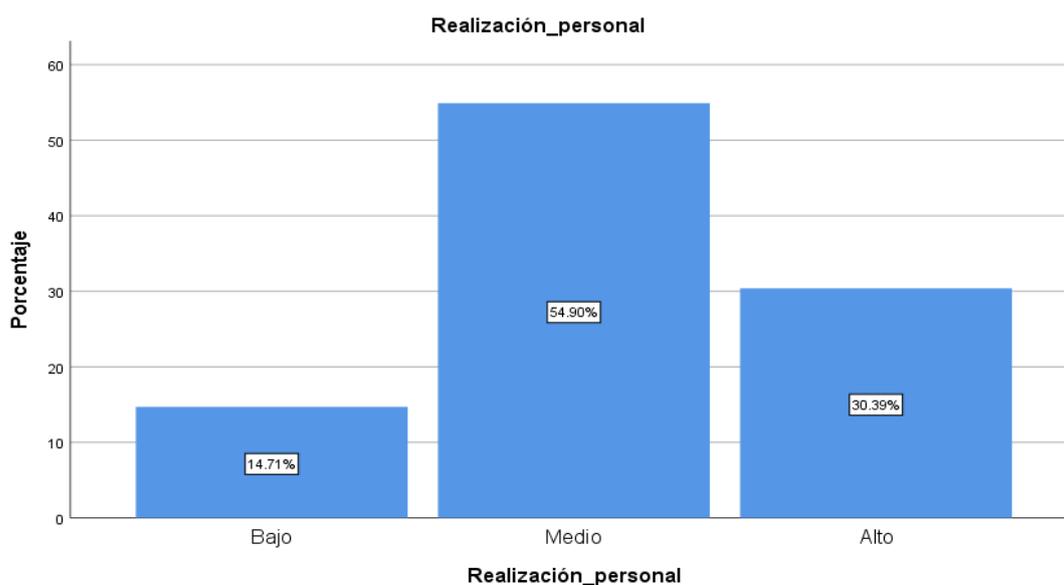
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión realización personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	14.71%
Medio	56	54.90%
Alto	31	30.39%
Total	102	100.0%

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la dimensión realización personal*



En cuanto a la realización personal (Tabla 15, Figura 4), el 54.90% (56) de los trabajadores se encuentra en un nivel medio. Mientras que el 30.39% (31) de los participantes se sitúan en un nivel alto. Finalmente, el 14.71% (15) de los trabajadores reporta un nivel bajo de realización personal.

## Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

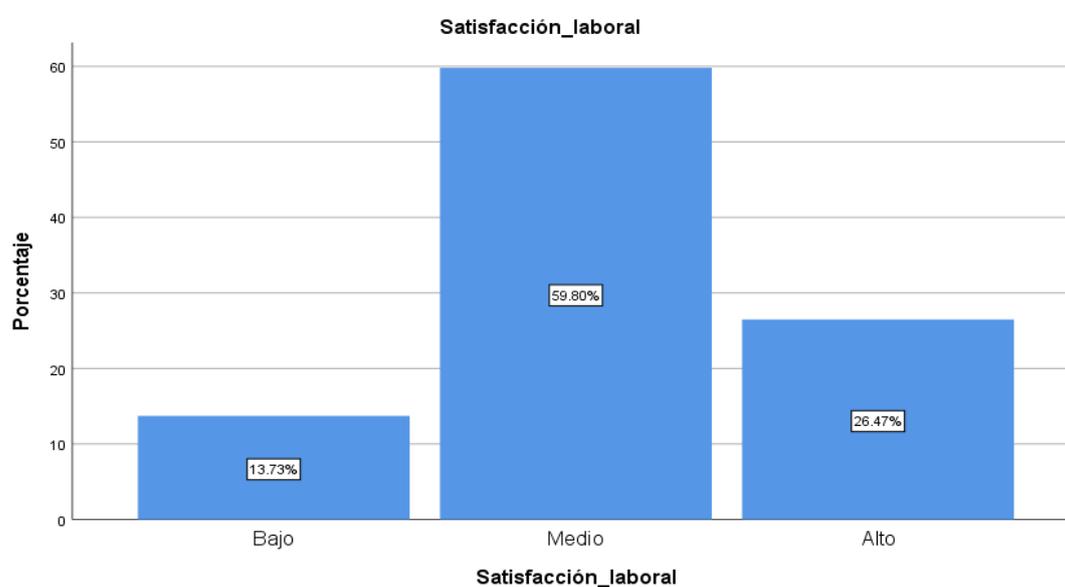
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	13.73%
Medio	61	59.80%
Alto	27	26.47%
Total	102	100.0%

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*



P En cuanto a la satisfacción laboral (Tabla 16, Figura 5), destaca el nivel medio con un 59.80% (61) de los encuestados. Por otro lado, el 26.47% (27) de los participantes reporta un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 13.73% (14) indica un nivel bajo de satisfacción laboral.

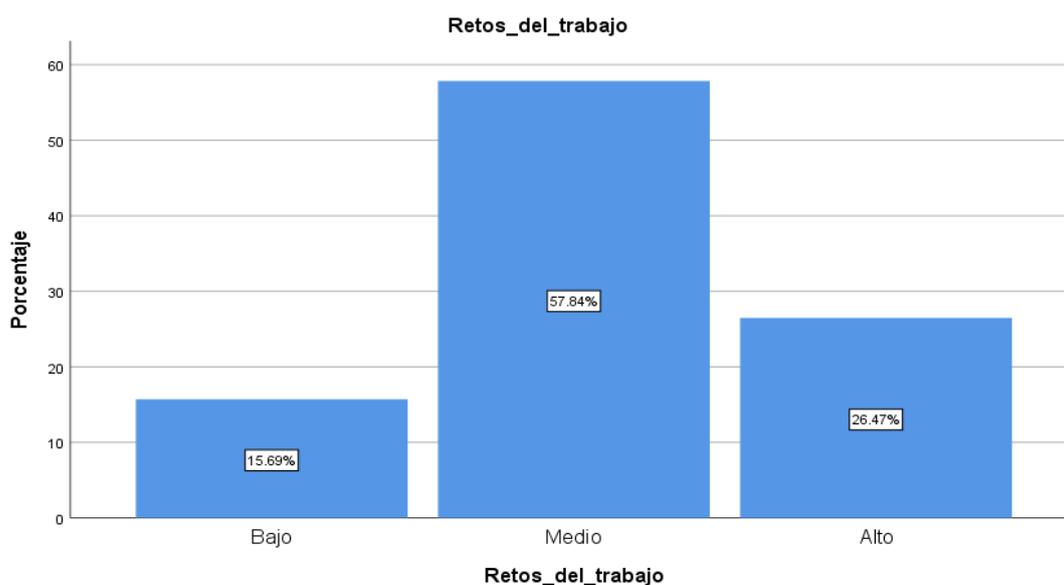
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión retos del trabajo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	15.69%
Medio	59	57.84%
Alto	27	26.47%
Total	102	100.0%

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión retos del trabajo*



En la dimensión retos del trabajo (Tabla 17, Figura 6), el 57.84% (59) de los encuestados se ubica en un nivel medio. Por otro lado, el 26.47% (27) presenta un nivel alto de percepción de los retos laborales, mientras que el 15.69% (16) revela un nivel bajo de percepción de los mismos.

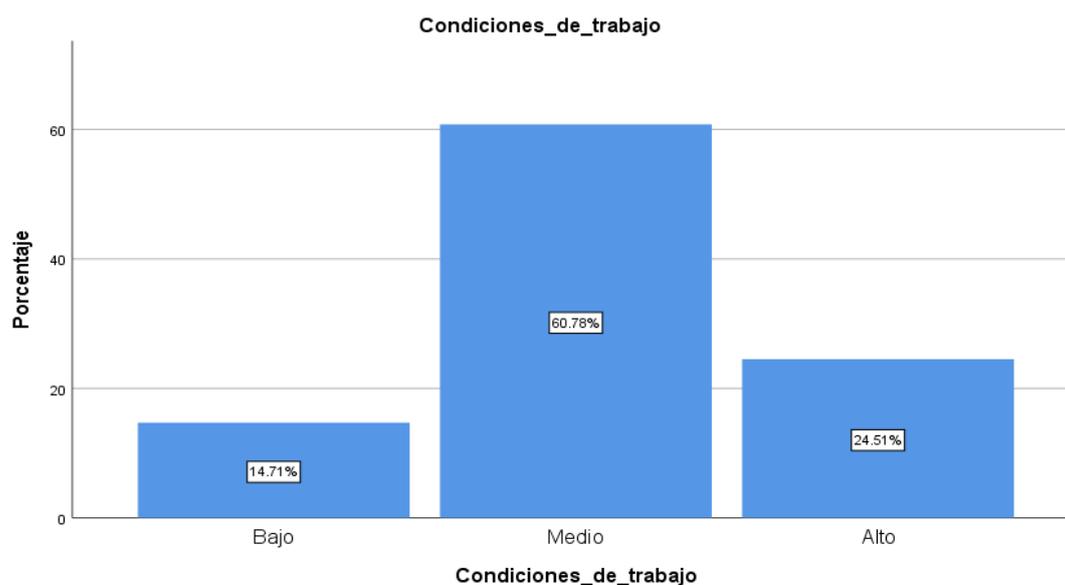
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	14.71%
Medio	62	60.78%
Alto	25	24.51%
Total	102	100.0%

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*



En cuanto a las condiciones de trabajo (Tabla 18, Figura 7), se observa que la mayoría de los trabajadores, un 60.78% (62), se encuentra satisfecha con sus condiciones laborales, ubicándose en un nivel medio. El 24.51% (25) de los encuestados se encuentra en un nivel alto, mientras que el 14.71% (15) se sitúa en un nivel bajo.

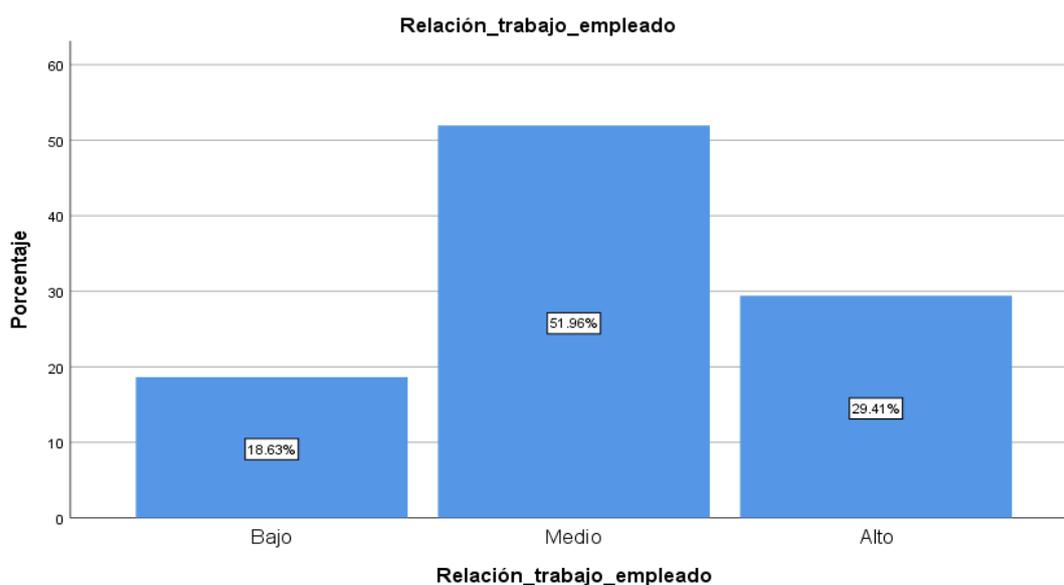
**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de la dimensión relación trabajo empleado*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	18.63%
Medio	53	51.96%
Alto	30	29.41%
Total	102	100.0%

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión relación trabajo empleado*



Finalmente, en la dimensión de relación trabajo-empleado (Tabla 19, Figura 8), el 51.96% (53) de los trabajadores encuestados reporta un nivel medio de relación. Por otro lado, el 29.41% (30) destaca con un nivel alto, mientras que el 18.63% (19) se encuentra en un nivel bajo de encuestado con relación trabajo – empleado.

## 5.2. Interpretación de resultados

Análisis descriptivo mediante tablas cruzadas de los objetivos formulados

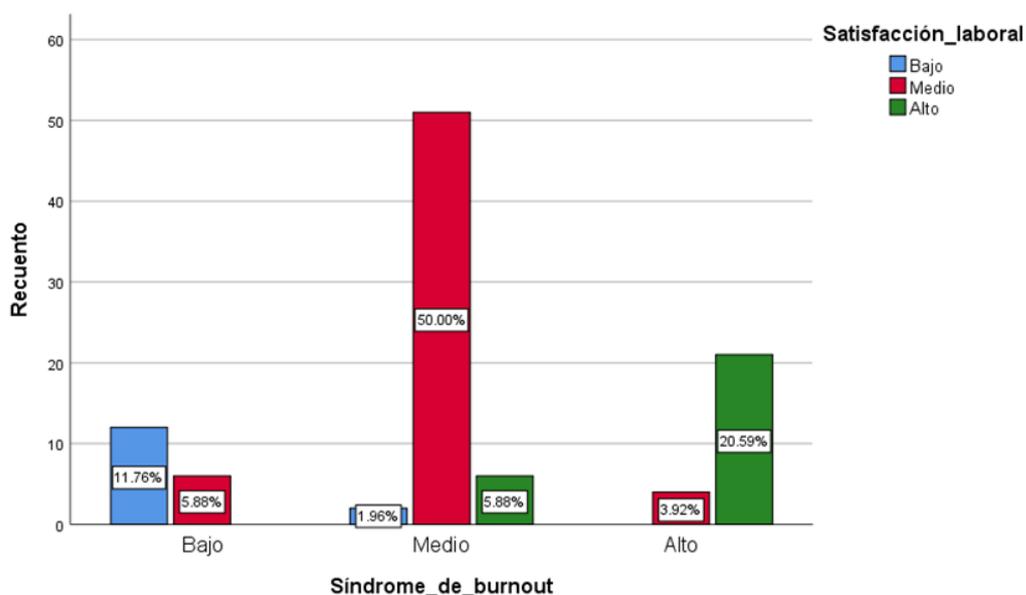
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo cruzado de la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de burnout	Bajo	Recuento	12	6	0	18
		% dentro del total	11.76%	5.88%	0.0%	17.65%
	Medio	Recuento	2	51	6	59
		% dentro del total	1.96%	50.0%	5.88%	57.84%
	Alto	Recuento	0	4	21	25
		% dentro del total	0.0%	3.92%	20.59%	24.51%
Total	Recuento	14	61	27	102	
	% dentro del total	13.73%	59.80%	26.47%	100.0%	

**Figura 9**

*Análisis descriptivo cruzado de la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral*



El síndrome de burnout (ver Tabla 20 y Figura 9) muestra un predominio de nivel medio en el 57.84% (59) de los trabajadores, reflejando desgaste laboral moderado posiblemente asociado a altas exigencias y factores de riesgo moderados. Un 24.51% (25) presenta un nivel alto, indicando mayor agotamiento y estrés, mientras que el 17.65% (18) exhibe un nivel bajo, lo que sugiere mejores estrategias de afrontamiento. En cuanto a la satisfacción laboral, el nivel medio abarca al 59.80% (61), indicando una valoración positiva del trabajo con áreas de mejora. El 26.47% (27) reporta alta satisfacción, mientras que el 13.73% (14) señala un nivel bajo, evidenciando descontento posiblemente ligado a sobrecarga laboral, falta de motivación o reconocimiento.

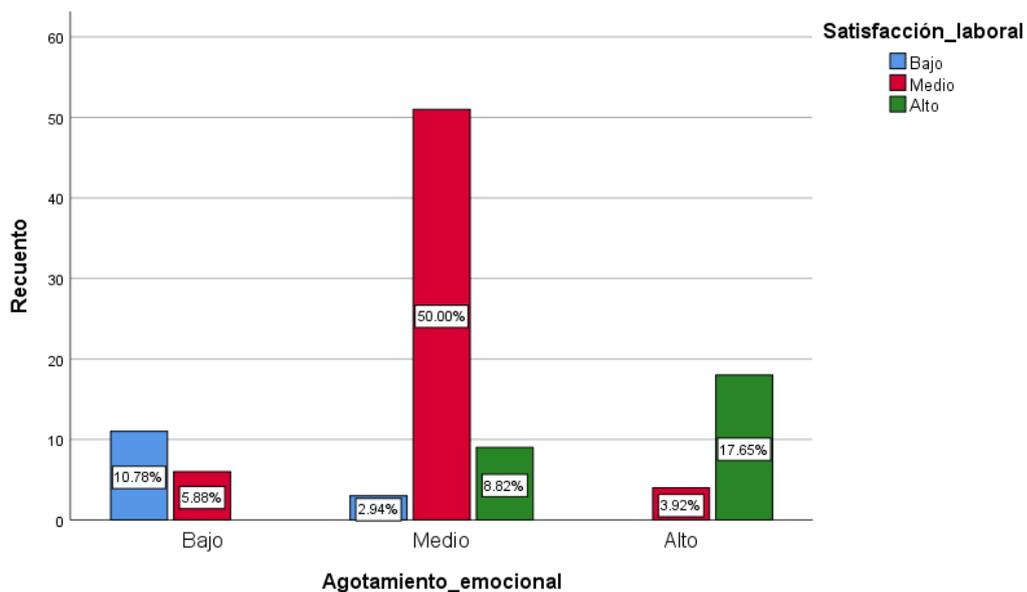
**Tabla 21**

*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	11	6	0	17
		% dentro del total	10.78%	5.88%	0.0%	16.67%
	Medio	Recuento	3	51	9	63
		% dentro del total	2.94%	50.0%	8.82%	61.76%
	Alto	Recuento	0	4	18	22
		% dentro del total	0.0%	3.92%	17.65%	21.57%
	Total	Recuento	14	61	27	102
		% dentro del total	13.73%	59.80%	26.47%	100.0%

**Figura 10**

*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral*



En la dimensión de agotamiento emocional (ver Tabla 21 y Figura 10), la mayoría del personal se encuentra en un nivel medio (61.76%, 63), lo que refleja un desgaste psicológico moderado, probablemente relacionado con la alta exigencia de la labor asistencial. Un 21.57% (22) presenta un nivel alto, evidenciando un desgaste más severo que podría afectar la atención, concentración y generar una fatiga constante. Finalmente, el 16.67% (17) reporta un nivel bajo, indicando una menor exposición a este tipo de agotamiento.

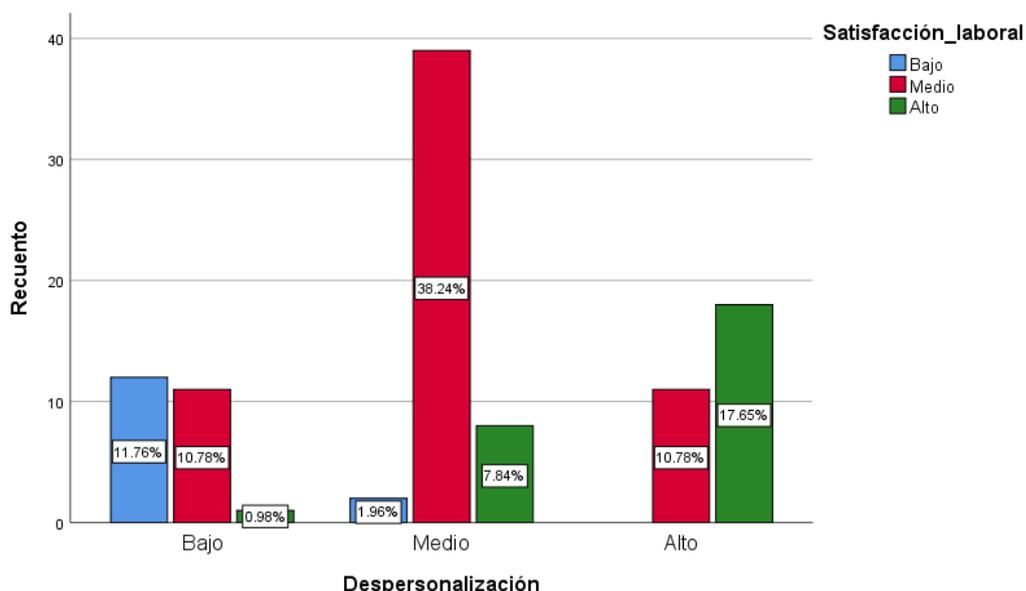
**Tabla 22**

*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Despersonalización	Bajo	Recuento	12	11	1	24
		% dentro del total	11.76%	10.78%	0.98%	23.53%
	Medio	Recuento	2	39	8	49
		% dentro del total	1.96%	38.24%	7.84%	48.04%
	Alto	Recuento	0	11	18	29
		% dentro del total	0.0%	10.78%	17.65%	28.43%
	Total	Recuento	14	61	27	102
		% dentro del total	13.73%	59.80%	26.47%	100.0%

**Figura 11**

*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral*



En cuanto a la despersonalización (ver Tabla 22 y Figura 11), el 48.04% (49) de los encuestados muestra un nivel medio, indicando un desapego moderado en el trato con los pacientes. Un 28.43% (29) presenta un nivel alto, reflejando mayor deshumanización o falta de empatía, lo que podría impactar negativamente en la calidad de la atención. Finalmente, el 23.53% (24) reporta un nivel bajo, evidenciando un vínculo más cercano y empático con los usuarios, asociado a mejores relaciones interpersonales.

**Tabla 23**

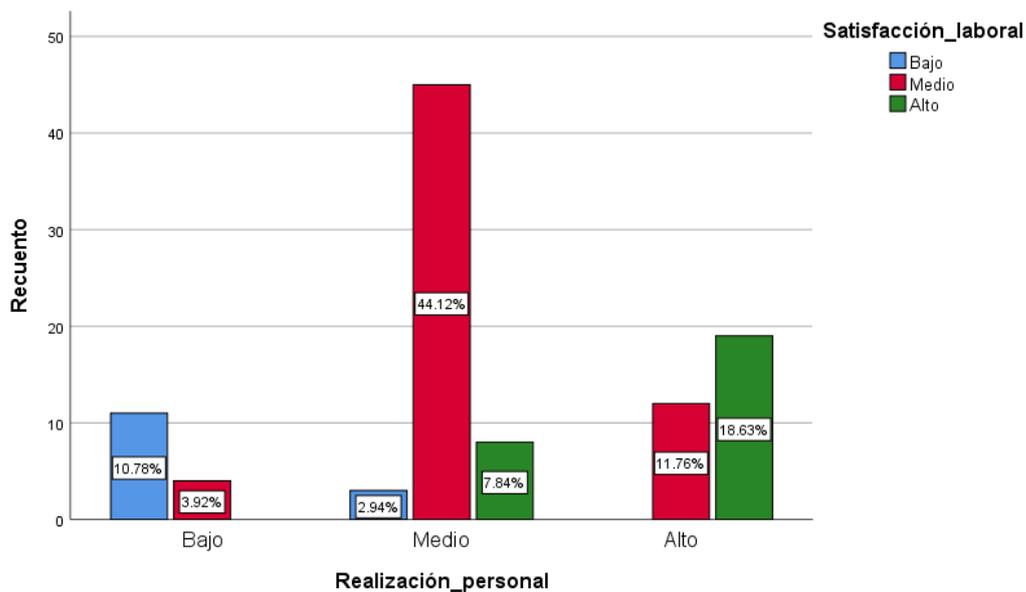
*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Realización personal	Bajo	Recuento	11	4	0	15
		% dentro del total	10.78%	3.92%	0.0%	14.71%
	Medio	Recuento	3	45	8	56
		% dentro del total	2.86%	80.36%	14.29%	97.51%

		% dentro del total	2.94%	44.12%	7.84%	54.90%
	Alto	Recuento	0	12	19	31
		% dentro del total	0.0%	11.76%	18.63%	30.39%
	Total	Recuento	14	61	27	102
		% dentro del total	13.73%	59.80%	26.47%	100.0%

**Figura 12**

*Análisis descriptivo cruzado de la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral*



En relación con la realización personal (ver Tabla 23 y Figura 12), el 54.90% (56) de los trabajadores reporta un nivel medio, lo que indica una percepción moderada de cumplimiento de logros y metas profesionales, aunque con posibles obstáculos que limitan una mayor satisfacción. Un 30.39% (31) alcanza un nivel alto, reflejando una mayor sensación de logro, contribución y satisfacción en su labor. Por último, el 14.71% (15) señala un nivel bajo, evidenciando insatisfacción o descontento significativo respecto a su progreso o desempeño profesional.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis resultados – prueba de hipótesis

#### Análisis inferencial

Se inicia con la prueba de normalidad, la cual determina si se debe optar por un enfoque paramétrico o no paramétrico al seleccionar el coeficiente de correlación más adecuado.

#### Prueba de normalidad

- $H_0$ : Los puntajes del síndrome de burnout y de la satisfacción laboral presentan una distribución paramétrica.
- $H_a$ : Los puntajes del síndrome de burnout y de la satisfacción laboral presentan una distribución no paramétrica.

La prueba se realiza con un nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Si el valor p es mayor a 0,05, se concluye que los puntajes siguen una distribución paramétrica (se acepta la hipótesis nula). Por el contrario, si el valor p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, lo que implica que los datos tienen una distribución no paramétrica y, por ende, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	0.088	102	0.048
Agotamiento emocional	0.088	102	0.041
Despersonalización	0.101	102	0.013
Realización personal	0.101	102	0.012

Satisfacción laboral                      0.089                      102                      0.043

Dado el que el tamaño de la muestra es mayor a 50, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el cual nos indica que las variables y dimensiones de estudio tiene un p valor menor a 0,05, resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluye que los datos tienen una distribución no paramétrica, por lo cual se asume el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para demostrar la correlación entre las variables.

### Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

- **Ho:** No existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- **Ha:** Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

#### Tabla 25

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre síndrome de burnout y satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	0.884
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	102

En la Tabla 21, se observa el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. El valor arrojado fue  $Rho = 0.884$  y la significancia fue  $p = 0.000$  (bilateral). Dado que el valor de p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados sugieren que existe una correlación positiva alta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral: a mayor nivel de burnout, menor satisfacción laboral y viceversa.

### Prueba de la primera hipótesis específica

- **Ho:** No existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- **Ha:** Existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

**Tabla 26**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre agotamiento emocional y satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	0.893
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	102

En la Tabla 22, se reporta el coeficiente de correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. El resultado fue  $Rho = 0.893$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.000$  (bilateral). Se concluye que hay una alta correlación positiva entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, lo cual implica que, a mayor agotamiento emocional, se tendería a observar una menor satisfacción laboral. Dado que  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

- **Ho:** No existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- **Ha:** Existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

**Tabla 27**

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre despersonalización y satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	0.753
Despersonalización	Sig. (bilateral)	0.000
	N	102

En la Tabla 23, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Se obtuvo un valor de  $Rho = 0.753$  y  $p = 0.000$  (bilateral). De igual forma, al ser  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una correlación positiva alta entre estos dos constructos. Esto sugiere que, al aumentar el nivel de despersonalización, la satisfacción laboral tiende a disminuir, mostrando una relación inversa desde el punto de vista de la experiencia laboral.

### **Prueba de la tercera hipótesis específica**

- **Ho:** No existe relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.
- **Ha:** Existe relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

**Tabla 28**

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre realización personal y satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	0.766
Realización personal	Sig. (bilateral)	0.000
	N	102

Tal como se expone en la Tabla 24, el coeficiente de correlación de Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral es de  $Rho = 0.766$ , con  $p = 0.000$  (bilateral). Nuevamente, al ser  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa. Este hallazgo indica que existe una correlación positiva alta entre la realización personal y la satisfacción laboral, significando que el incremento de la percepción de realización personal se asocia con mayores niveles de satisfacción laboral.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de los resultados

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. Por otro lado, esta investigación presenta una serie de fortalezas que le otorga solidez y relevancia, este estudio aborda una problemática crucial en un entorno donde las condiciones laborales son desafiantes y las demandas del sistema de salud son elevadas. Al enfocarse en un hospital de referencia en la región, los resultados adquieren un valor significativo para mejorar tanto el bienestar del personal como la calidad de los servicios de atención. No obstante, el estudio también enfrenta ciertas debilidades inherentes a su diseño y contexto. Al tratarse de una investigación transversal, los datos obtenidos reflejan un momento específico en el tiempo, lo que limita la posibilidad de establecer relaciones causales. Esto puede dificultar la interpretación de los resultados y la identificación de dinámicas a largo plazo entre las variables.

En base a los resultados descriptivos del síndrome de burnout se puede señalar que más de la mitad de los profesionales experimenta síntomas de desgaste laboral en un grado moderado (medio), lo que podría reflejar una carga de trabajo significativa, exigencias constantes del entorno hospitalario o incluso la presencia de factores de riesgo que, sin llegar a ser extremos, sí generan un impacto psicológico. Un segundo grupo que es el minoritario de encuestados se ubica en nivel alto, evidencia una sintomatología más intensa, caracterizada por altos niveles de agotamiento y estrés laboral. Su proporción, cercana a la cuarta parte del total, indica la necesidad de tomar medidas preventivas y correctivas, como programas de apoyo emocional y adecuación de las cargas laborales. Un tercer grupo que se encuentra en nivel bajo de burnout, se puede inferir que estos profesionales, de momento, conservan mejores estrategias de afrontamiento y recursos para manejar la presión laboral.

En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, se observa que gran parte del personal experimenta un desgaste psicológico en un grado moderado

(nivel medio), lo cual probablemente está relacionado con la naturaleza demandante de la labor asistencial. Un segundo grupo de encuestados presenta un nivel alto de agotamiento, lo que refleja un desgaste más severo que puede conllevar dificultades de atención y concentración, además de una sensación de fatiga constante. Por último, un tercer grupo muestra un nivel bajo de agotamiento, lo que indica una menor exposición a este tipo de desgaste.

En lo que respecta a la dimensión de despersonalización, más de la mitad del personal de salud manifiesta un distanciamiento moderado (nivel medio) en su trato con los pacientes. Un grupo minoritario se encuentra en un nivel alto de despersonalización, lo que denota una mayor deshumanización o falta de empatía en la interacción diaria, un factor que podría afectar negativamente la calidad de la atención brindada. Finalmente, un tercer grupo en el nivel bajo de despersonalización muestra un vínculo más cercano y empático con los pacientes, lo cual se asocia con un mejor relacionamiento interpersonal.

Respecto a la dimensión de realización personal, más de la mitad del personal de salud percibe de forma moderada que sus logros y metas profesionales se cumplen, aunque enfrentan obstáculos o limitaciones que impiden alcanzar niveles más altos de satisfacción. Un grupo minoritario se encuentra en un nivel alto de realización personal, donde los trabajadores sienten una mayor satisfacción y sentido de contribución en su labor. Por último, un tercer grupo en el nivel bajo de realización personal muestra una mayor insatisfacción o descontento con su progreso y desempeño profesional.

En cuanto a la percepción de la satisfacción laboral, se puede observar que más de la mitad de los trabajadores experimentan un grado moderado (medio) de satisfacción. Este grupo, que representa la mayoría, indica que, aunque valoran su trabajo y las recompensas asociadas, también identifican áreas con potencial de mejora. Un segundo grupo, que es minoritario, se encuentra en un nivel alto de satisfacción, mostrando un bienestar significativo con las condiciones y contenidos laborales. Por último, un tercer grupo, ubicado en el nivel bajo de satisfacción laboral, refleja un descontento notable, que podría estar relacionado con factores como sobrecarga de tareas, falta de motivación o ausencia de reconocimiento.

La dimensión de retos laborales muestra que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque los desafíos del entorno laboral son reconocidos como parte natural del desempeño, algunos de estos pueden resultar abrumadores en ciertas circunstancias. Un segundo grupo, más reducido, se ubica en un nivel alto, indicando que estos profesionales disfrutan y se sienten estimulados por los retos diarios, lo que favorece su motivación y crecimiento. Por último, una menor proporción de encuestados se encuentra en un nivel bajo de retos laborales, lo que podría reflejar que, ya sea por la rutina o por limitaciones profesionales, no perciben un alto grado de desafío que impulse su desarrollo.

En cuanto a la dimensión de condiciones laborales, la mayoría de los encuestados se ubica en un nivel medio. Este dato sugiere que los participantes consideran que, en términos generales, las instalaciones, recursos y elementos necesarios para un desempeño adecuado están disponibles, aunque existe margen de mejora. Un segundo grupo de encuestados califica sus condiciones en un nivel alto, lo que refleja su satisfacción con aspectos como la infraestructura, el equipamiento y el entorno laboral. Finalmente, un tercer grupo se encuentra en el nivel bajo, evidenciando que algunos profesionales perciben las facilidades brindadas como insuficientes o inadecuadas para ejecutar su labor de manera óptima.

Por último, en la dimensión de relación trabajo-empleado, se observa que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que indica una convivencia laboral aceptable, aunque con áreas de oportunidad en aspectos como la comunicación, la colaboración y el reconocimiento por parte de la institución. Un grupo minoritario de encuestados reporta un nivel alto, lo que refleja una relación sólida en la que el personal se siente respaldado y valorado. Por último, una menor proporción presenta un nivel bajo, lo que sugiere un menor sentido de pertenencia y una relación más frágil con la institución, lo cual podría incidir en la motivación y en el clima laboral.

Los resultados de la hipótesis general, evidencian una correlación alta y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ( $Rho = 0.884$ ,  $p = 0.000$ ). Esto indica que, a medida que la intensidad del burnout aumenta, la

satisfacción en el trabajo disminuye de manera notable. Este hallazgo cobra relevancia al situarse en el contexto del Hospital Regional de Pucallpa, en Ucayali (2024), donde el personal de salud se enfrenta a exigencias laborales constantes que pueden afectar de manera directa tanto su bienestar psicoemocional como su desempeño y su motivación.

Al contrastar con antecedentes de investigación realizados en diferentes entornos de la salud, se observa una tendencia coherente: el burnout repercute de manera negativa en la satisfacción y otros aspectos clave del desempeño laboral. Por ejemplo, Prado (2024), tras un estudio observacional transversal en médicos serumistas de Ayacucho, confirmó que el síndrome de burnout se asocia negativamente con la satisfacción en el trabajo (RP=14.15; IC 95%: 3.02 – 66.32). De igual forma, Villegas (2024), en Ucayali, determinó la existencia de una relación positiva y significativa ( $Rho=0.623$ ) entre burnout y satisfacción laboral, subrayando que, a mayor presencia del primero, se ven afectadas diversas esferas laborales. Aunque en términos estadísticos se mencione una “relación positiva”, el sentido práctico del hallazgo radica en que el incremento del síndrome impacta la satisfacción, con lo cual el efecto final es perjudicial para el bienestar del personal.

En la línea de repercusiones sobre el desempeño, Ancco et al. (2023) también hallaron una correlación negativa ( $Rho= -0.637$ ) entre burnout y el rendimiento de los profesionales de la salud en el Perú, enfatizando el riesgo que conlleva un alto índice de agotamiento emocional y despersonalización para la efectividad y la calidad de la atención. De manera similar, Silva (2023) reportó en Bambamarca (Hospital II-1) una correlación negativa y baja ( $Rho= -0.384$ ,  $p=0.006$ ) entre burnout y satisfacción laboral, concluyendo que el factor emocional de los trabajadores influye directamente en sus niveles de bienestar e implicación.

Otros estudios, como el de Ruiz (2022) en Cajamarca, apuntan a resultados concordantes al desglosar dimensiones del burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y su vínculo con la satisfacción en el equipo de enfermería, encontrando coeficientes de correlación negativos para las dos primeras y un coeficiente positivo para la última. Asimismo, Neciosup

(2020), quien abordó la problemática en tiempos de COVID-19 en una clínica de Trujillo, mostró que, aunque sus hallazgos arrojaron una correlación de 0.320, interpretada como una relación “positiva” global, el incremento en los niveles de agotamiento y despersonalización termina repercutiendo en una disminución de la satisfacción.

En contextos internacionales, Acea et al. (2021), en España, resaltaron que las enfermeras con contratos temporales presentaban un mayor nivel de burnout y fatiga emocional, en tanto que Stefanovska et al. (2021), en Macedonia, señalaron que la intención de abandonar la profesión está relacionada con elevados niveles de malestar psicológico y menores índices de satisfacción. Morales (2021), por su parte, en Ecuador, evidenció que un mayor agotamiento emocional se relaciona con una disminución de la satisfacción referente a la supervisión. En Chile, Salgado y Leria (2020) refuerzan la idea de que factores como edad, estado civil o años de servicio pueden aminorar (o en algunos casos, exacerbar) la variabilidad del cansancio emocional. Finalmente, Uchmanowicz et al. (2020), en Polonia, confirman de nuevo la relevancia del agotamiento profesional como factor crítico que influye negativamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Los hallazgos de la primera hipótesis específica de este estudio evidencian una correlación altamente significativa ( $Rho = 0.893$ ,  $p = 0.000$ ) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, durante el año 2024. Este resultado sugiere que, a medida que aumenta el desgaste emocional, se ve afectada de forma considerable la satisfacción que experimentan los profesionales en su trabajo. Tal desgaste, de no ser gestionado de forma oportuna, puede repercutir negativamente tanto en la calidad de la atención a los pacientes como en el bienestar psicológico y emocional de quienes brindan dichos servicios.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Ruiz (2022), quien, en una investigación realizada con personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos en un hospital público de Cajamarca, encontró que la mayoría de los participantes presentaba un bajo nivel de burnout (70.8%), mientras que un 24.6% se ubicaba en un nivel medio y un 4.6% en un nivel alto. Con respecto a

la dimensión de cansancio emocional, el 49.6% afirmó sentirlo, confirmándose así que el agotamiento emocional es una de las aristas más relevantes dentro del síndrome de Burnout. A su vez, dicha investigación reportó un 73.8% de alto nivel de satisfacción laboral, evidenciando que, aunque la mayoría presenta baja o moderada sintomatología de Burnout, un aumento significativo en la fatiga emocional podría repercutir en menor satisfacción en el trabajo.

Por su parte, Neciosup (2020) encontró en un estudio llevado a cabo con 55 colaboradores de una clínica de especialidades en Trujillo, durante la pandemia de COVID-19, que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se ubicaban mayoritariamente en niveles medios (65.45%, 61.8% y 45.5%, respectivamente). Aunque se halló una correlación positiva moderada ( $r = 0.320$ ;  $p = 0.17$ ) entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, los resultados también ponen de relieve que el cansancio emocional constituye uno de los factores más influyentes al momento de explicar el grado de satisfacción en el entorno hospitalario.

En línea con estos hallazgos, autores como Jiménez et al. (2022) señalan que el agotamiento emocional implica sentir una demanda excesiva en el entorno laboral, lo que desemboca en una falta de energía crónica y en la sensación de estar sobrepasado. Asimismo, Matta y Perez (2020) recalcan que este estado de cansancio prolongado no se alivia con el simple descanso, pues se acompaña de desconexión emocional y progresiva pérdida de motivación. Por último, Chilquillo et al. (2019) enfatizan que el agotamiento emocional resulta de la disparidad existente entre las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas, traduciéndose en un impacto negativo tanto en el desempeño profesional como en la esfera personal del trabajador.

Los hallazgos de la segunda hipótesis específica, del presente estudio indican que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral ( $Rho = 0.753$ ,  $p = 0.000$ ). De manera concreta, se observó que al incrementarse la despersonalización—entendida como el distanciamiento emocional o actitud cínica hacia los pacientes y el entorno de trabajo—la satisfacción con el desempeño laboral disminuye. Esto es consistente con la comprensión teórica de esta dimensión del burnout,

ya que un mayor distanciamiento emocional parece actuar como un mecanismo de defensa ante el estrés continuo, pero a la vez deteriora la calidad de las relaciones interpersonales, la empatía y, en última instancia, la percepción de satisfacción en el trabajo.

El dato anterior cobra relevancia al relacionarlo con investigaciones previas. Ancco et al. (2023), por ejemplo, examinaron la conexión entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el sector salud peruano, encontrando un alto índice de personal que presentaba burnout (41.4%) y un efecto negativo sobre su desempeño (45.3%). En su análisis inferencial, reportaron un Rho de Spearman de  $-0.637$  con una significancia de 0.000, concluyendo que el incremento del burnout reducía significativamente el desempeño laboral. Por su parte, Silva (2023) también identificó, en un hospital II-1 de Bambamarca, una correlación negativa y significativa (Rho =  $-0.384$ ,  $p = 0.006$ ) entre burnout y satisfacción laboral, lo que coincide con la tendencia de asociar estos síntomas con menores niveles de satisfacción en el trabajo. Además, al desagregar las dimensiones, encontró que la despersonalización presentaba un impacto aún más marcado (Rho =  $-0.540$ ,  $p = 0.000$ ).

En línea con lo expuesto por Jiménez et al. (2022), Matta y Perez (2020) y Chilquillo et al. (2019), la despersonalización se caracteriza por un trato mecánico y distante, que empeora la calidad de las relaciones profesionales y personales. Cuando esta actitud se cronifica, puede convertirse en un obstáculo para brindar una atención de calidad y para mantener un ambiente de trabajo saludable. En el contexto específico del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, estos resultados ponen en evidencia la necesidad de atender oportunamente el desgaste emocional de los profesionales de salud, dado que un aumento en la despersonalización no solo perjudica la relación con los pacientes y el clima laboral, sino que compromete, en última instancia, el desempeño de la institución.

En relación con la tercera hipótesis específica, los hallazgos del estudio señalan que la realización personal presenta una correlación positiva alta con la satisfacción laboral (Rho =  $0.766$ ,  $p = 0.000$ ). Este resultado indica que el contar con mayores oportunidades de crecimiento, reconocimiento y eficacia en el

desempeño repercute significativamente en la satisfacción del personal de salud que labora en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, durante el año 2024. En otras palabras, a medida que las personas perciben logros sustanciales en sus labores y sienten que su trabajo es valorado, se fortalece su compromiso y bienestar en el entorno laboral.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Prado (2024), quien encontró en un estudio observacional transversal realizado con 70 médicos serumistas en Ayacucho que la prevalencia de insatisfacción laboral se asoció de manera significativa con altos niveles de desgaste profesional. El autor concluyó que el síndrome de burnout ejerce un efecto negativo sobre la satisfacción laboral (RP= 14,15; IC 95%: 3.02 – 66.32), resaltando que mejorar las condiciones de trabajo y prevenir el burnout sería clave para promover la satisfacción y el desempeño del personal de salud. En este sentido, nuestra investigación refuerza la idea de que la satisfacción laboral se ve favorecida cuando la percepción de logros individuales (realización personal) es alta, dado que constituye un factor protector frente al desgaste profesional.

Por su parte, Salgado y Leria (2020), en un estudio comparativo-transversal realizado en Chile, demostraron que un 10% de los trabajadores presentaba altos niveles de burnout, mientras que el 88.8% reportó un nivel de satisfacción laboral y calidad de vida percibida en un rango medio/moderado. Asimismo, encontraron que variables como la edad, el estado civil, la motivación intrínseca, el apoyo directo y los años de servicio explicaban el 33.5% de la variabilidad del cansancio emocional, confirmando que la experiencia y el contexto personal pueden modular el impacto del burnout. Al igual que en nuestros resultados, se observa que factores internos (como la percepción de éxito en las tareas diarias o la realización personal) y externos (por ejemplo, el soporte laboral) intervienen directamente en la satisfacción y el bienestar del trabajador.

Desde la perspectiva teórica, la realización personal alude a la percepción que tiene el individuo de sus propias competencias y logros en el ámbito laboral (Jiménez et al., 2022). Dentro del síndrome de burnout, esta dimensión se ve comprometida cuando la persona experimenta sensación de fracaso, inutilidad o escaso reconocimiento, lo que mina la autoestima y reduce la confianza en la

propia capacidad (Matta y Perez, 2020). De igual manera, cuando no se encuentran fuentes de satisfacción en los logros profesionales, o bien el entorno no valora el esfuerzo del trabajador, se configura un escenario en el que las metas parecen inalcanzables, lo que puede incrementar la frustración y perpetuar un ciclo de autocrítica (Chilquillo et al., 2019).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Existe correlación alta y estadísticamente significativa ( $Rho = 0.884$ ,  $p = 0.000$ ) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. Este resultado pone de manifiesto que, conforme aumenta la intensidad del burnout en el personal de salud, la satisfacción en el trabajo tiende a disminuir de manera notable, y viceversa. Dicho de otro modo, un alto nivel de agotamiento, despersonalización o baja realización personal contribuye a reducir el bienestar y la motivación en el entorno laboral. Por lo tanto, comprender y abordar los factores asociados al burnout resulta esencial para garantizar condiciones de trabajo que promuevan la salud mental, el desempeño adecuado y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

**Segunda:** Existe una alta correlación ( $Rho = 0.893$ ,  $p = 0.000$ ) entre la dimensión de agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. Esto significa que a medida que el personal de salud experimenta un mayor cansancio emocional y desgaste psicológico, su grado de satisfacción con las labores y el ambiente de trabajo puede verse considerablemente afectado. La presencia de agotamiento emocional implica un desgaste prolongado que, de no ser atendido oportunamente, puede mermar la calidad del servicio brindado y poner en riesgo el equilibrio emocional de los profesionales.

**Tercera:** Los resultados obtenidos ( $Rho = 0.753$ ,  $p = 0.000$ ) evidencian una relación positiva entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. La despersonalización se nota en los trabajadores como una respuesta de distanciamiento afectivo y negativismo hacia los pacientes y el propio trabajo, y se encuentra

correlacionada positivamente con la satisfacción laboral. Esta dimensión del burnout merece especial atención, ya que tiene consecuencias directas en la calidad de la relación con los pacientes y en el trabajo en equipo, impactando tanto a los profesionales como a la institución en su conjunto.

**Cuarta:** La realización personal ( $Rho = 0.766$ ,  $p = 0.000$ ) guarda una relación positiva alta con la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024. A medida que el personal sanitario percibe mayores oportunidades de crecimiento, reconocimiento y eficacia en su desempeño, su satisfacción laboral se incrementa de manera notable.

## Recomendaciones

- Primera:** Al director del Hospital Regional de Pucallpa, implementar planes de prevención del estrés, enfocándose en la identificación temprana de factores de riesgo en el ambiente de trabajo, como carga laboral excesiva o conflicto de roles. Ello puede realizarse a través de charlas, capacitaciones y un sistema de monitoreo constante.
- Segunda:** Los jefes de cada departamento, en coordinación con el programa de salud mental, deben proporcionar asesoría especializada, orientación y espacios de contención emocional, como grupos de terapia o coaching, para apoyar al personal en el manejo del estrés diario inherente a su labor.
- Tercera:** Los jefes de cada departamento deben promover espacios de convivencia y diálogo en los que el personal pueda compartir experiencias, expresar inquietudes y buscar soluciones de manera colaborativa, con el objetivo de fortalecer los vínculos y prevenir actitudes de distanciamiento.
- Cuarta:** Al director del Hospital Regional de Pucallpa, en coordinación con el área de salud mental y la Oficina de OADI, debe ofrecer capacitaciones continuas, rotaciones de puestos y programas de incentivos para asegurar que el personal perciba un avance en su desarrollo profesional. Además, el reconocimiento oportuno de logros y esfuerzos refuerza la sensación de valor tanto personal como profesional

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acea, L., Pastor, M., Rubinat, E., Bellon, F., Blanco, J., Gea, M. and Briones, E. (2021). Burnout and job satisfaction among nurses in three spanish regions. *Journal of Nursing Management*, 29(7), 2208–2215. <https://doi.org/10.1111/jonm.13376>
- Aguirre, S., Jorge, G., Ugalde, I., Castillo, C. y Jaramillo, O. (2024). Burnout en el personal de salud y limpieza en una clínica de primer nivel de atención de Irapuato, Guanajuato. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 8(1), 3513-3526. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9698](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9698)
- Alvarado, Y. (2023). Estrés laboral en el personal de salud en latinoamérica y su impacto en características sociodemográficas durante la pandemia por COVID-19. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/13448>
- Alvarez, P., Chacón, F. y Sanchez, E. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Revista Ajayu*, 17(1), 51–76. <https://ajayu.ucb.edu.bo/a/article/view/15>
- Amir, J., Gupta, S., Namath, A., Burks, C. and Hirshfeld-Cytron, J. (2022). The impact of COVID-19 on burnout in healthcare workers: A cross-sectional survey. *Fertility and Sterility* 118(4), e185. <https://doi.org/10.1016/j.fertnstert.2022.08.529>
- Ancco, R., Calderón, D., Quispe, G., Pacompia, J. y Quispe, J. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*, 6(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Aranda, L. (2020). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la micro red Pillco Marca Huánuco 2019. Repositorio Institucional de la Universidad de Huánuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2483>
- Barral, S. y Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal

administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. Uda Akadem, (8), 268–293. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>

Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26931>

Broncano, Y. (2015). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. Revista Científica de Ciencias de la Salud, 7(2), 53–63. <https://doi.org/10.17162/rccs.v7i2.224>

Cáceres, E. (2018). Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://hdl.handle.net/10837843-8ab8-4645-9773-080eb82e5847>

Cantaro, K. y Tiza, R. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11057>

Carlos, M. (2018). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22102>

Champac, C. y Centeno, M. (2024). Estrés laboral y rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021. Repositorio Institucional de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. <http://hdl.handle.net/20.500.12833/2621>

Chilquillo, V., Lama, J. y De la Cruz, J. (2019). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018.

Revista de Neuro-Psiquiatria, 82(3), 175–182.  
<https://doi.org/10.20453/rnp.v82i3.3570>

Contreras, E. y Pacherez, A. (2023). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en cuidadores de personas adultas mayores de centros geriátricos en Lima, 2022. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115053>

Cunha, T. (2022). Análise da prevalência da síndrome de burnout em médicos cirurgiões do estado do Amapá, Amazônia, Brasil. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. <https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/saude/burnout-em-medicos>

Da'Silva, A., Dos Santos, F., Barros, L., Dias, V., Araujo, V., Souza, E., Valentim, A., Mesquita, L., Romariz, D., Ribeiro, A. and Barata, F. (2024). Factors for illness among healthcare professionals (doctors and nurses) working in Intensive Care Units (ICU) diagnosed with Burnout Syndrome. Research, Society and Development, 13(7), e7913746294. <https://doi.org/10.33448/rsd-v13i7.46294>

Durand, L. (2022). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de salud en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional, 2021. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84080>

Figueiredo, F., Alves, R. y Monteiro, L. (2022). Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout em médicos da atenção primária: Uma revisão narrativa com busca sistematizada. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, 17(44). [https://doi.org/10.5712/rbmfc17\(44\)2937](https://doi.org/10.5712/rbmfc17(44)2937)

Figuroa, E., Silva, C. y Terrones, J. (2022) Relación entre el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en profesionales del rubro salud. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15787>

- Gambaro, E., Gramaglia, C., Marangon, D., Probo, M., Rudoni, M. and Zeppegno, P. (2023). Health Workers' Burnout and COVID-19 pandemic: 1-year after-results from a repeated cross-sectional survey. *International journal of environmental research and public health*, 20(12), 6087. <https://doi.org/10.3390/ijerph20126087>
- García, J. (2023). *Metodología de la investigación científica*. Bolivia: Universidad Privada Abierta Latinoamericana.
- González, J. (2021). Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13212>
- Gonzales, M. (2022). Síndrome de Burnout y desgaste por compasión. *EsSalud*. <https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/4135>
- Guía, A. (2022). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital de Vitarte en tiempos del COVID-19, 2021. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81435>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación, guía para el proyecto de tesis*. Puno: INUDI.
- Hernández, A. y Zárate, R. (2011). Hospital magnético: Escenario ideal que garantiza calidad del cuidado y la satisfacción laboral en enfermería. *Enfermería universitaria*, 8(2), 25-32. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632011000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000200005&lng=es&tlng=es)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill 6ta Edición. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Huertas, E. y Santolalla, S. (2019). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la Provincia del Santa. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Santa. <https://hdl.handle.net/20.500.14278/3482>
- INEI (2023). Encuesta de satisfacción del usuario 2022. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3870485-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2022>
- Isuiza, D., Carhuancho, I., Mejía, H. y Miranda, B. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 344-356. <https://doi.org/10.31876/racs.v29i1.39755>
- Jiménez, J., Contreras, I. y López, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: Un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2), e51418. <https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Lagunes, E. (2021). Well-being and mental health of healthcare workers before, during, and after COVID-19. *Salud Mental*, 44(5). <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2021.027>
- Leo, C., Sabina, S., Tumolo, M., Bodini, A., Ponzini, G., Sabato, E. and Mincarone, P. (2021). Burnout among healthcare workers in the COVID-19 era: A review of the existing literature. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.750529>
- Macías, J., Anzules, J. y Milian, E. (2022). Síndrome de burnout en médicos durante la pandemia COVID-19, una visión de Latinoamérica. *GICOS: Revista del Grupo de Investigación en Comunidad y Salud*, 7(3). <https://doi.org/10.53766/GICOS/2022.07.03.11>
- Malander, N. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

- Mar, C., Barbosa, A. y Molar, J. (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. México: Grupo Editorial Patria.
- Maslach, C. y Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maresca, G., Corallo, F., Catanese, G., Formica, C. and Lo Buono, V. (2022). Coping strategies of healthcare professionals with burnout syndrome: A systematic review. *Medicina*, 58(2), 327. <https://doi.org/10.3390/medicina58020327>
- Martins, P., Luzia, R. W. S., Filho, J. A. P., Welsh, K. S., Fuzikawa, C. and Nicolato, R. (2024). Prevalence and factors associated with burnout among health professionals of a public hospital network during the COVID-19 pandemic. *PLOS ONE*, 19(4), e0298187. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0298187>
- Marcos, Y. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1689>
- Matta, M. y Perez, F. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud: Una revisión sistemática. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58081>
- Maunder, R., Heeney, N., Strudwick, G., Shin, H., O'Neill, B., Young, N., Jeffs, L., Barrett, K., Bodmer, N., Born, K., Hopkins, J., Jüni, P., Perkhun, A., Price, D., Razak, F., Mushquash, C. and Mah, L. (2021). Burnout in hospital-based healthcare workers during COVID-19. COVID-19 Science Advisory Table for Ontario. <https://doi.org/10.47326/ocsat.2021.02.46.1.0>
- Mellarez, J., Rios, R. y Vilogron, S. (2024). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales del sector salud. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/20357>

- MINSA (2023). Programa Presupuestal 0131: Control y prevención en salud mental. Reporte de seguimiento al I semestre año 2023. Gobierno del Perú. [https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2024/reporte-seguimiento/Reporte%202023-I\\_PP%200131.pdf](https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2024/reporte-seguimiento/Reporte%202023-I_PP%200131.pdf)
- MINSA (2022). Informe de evaluación de resultados del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016–2025 ampliado del sector salud, correspondiente al año 2022. Gobierno del Perú. [https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/05PlanEstrategico/Archivos/2023/IE\\_PESEM\\_2022.pdf](https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/05PlanEstrategico/Archivos/2023/IE_PESEM_2022.pdf)
- MINSA (2021). Análisis de situación de salud del Perú 2021. Gobierno del Perú. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>
- Morales, F. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/8333>
- Moyano, M. y Rojas, M. (2016). Análisis correlacional entre el Síndrome de Burnout y el tipo de personalidad en el personal de una institución pública, atendidos en el Centro de Atención Ambulatoria 302, Cuenca. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5255>
- Neciosup, G. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51309>
- OMS (2024). La salud mental en el trabajo. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAmrS7BhBJEiwAei59i-7FlxKe6sVZuUhMCd1KUTmBbSNXTm11-AgqHwK3ulxUGoXrxxrHIhoCImUQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAmrS7BhBJEiwAei59i-7FlxKe6sVZuUhMCd1KUTmBbSNXTm11-AgqHwK3ulxUGoXrxxrHIhoCImUQAvD_BwE)

- OMS (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- OPS (2022). Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. <https://www.paho.org/es/node/85591>
- Padilla, F. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5076>
- Panduro, N. y Ríos, T. (2024). Relación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal asistencial del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali 2023. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/7413>
- Pielago, F. (2023). Estrés laboral y calidad educativa en la Institución Educativa N° 6084 San Martín de Porres de Villa María del Triunfo. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9345>
- Pineda, J., Córdova, J. y Sotomayor, A. (2024). Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería y su impacto en la satisfacción laboral. *Dominio de las Ciencias*, 10(3), 886–900. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3962>
- Prado, J. (2024). Síndrome de burnout en pandemia y satisfacción laboral en médicos serumistas de Ayacucho. Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/13155>
- Quipuscoa, M. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa privada de Trujillo, 2022. Repositorio Digital

Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96363>

Rengifo, E. (2022). Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud - Ucayali. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14621/5228>

Rubio, S. (2024). Elementos conceptuales de las perspectivas filosóficas del conocimiento para estudiar el salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 8(17), 96–103. <https://doi.org/10.53877/rc.8.17.20240101.8>

Ruiz, C. (2022). Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en personal de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima 2022. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8144>

Ruiz, D. y Pulla, L. (2017). Diseño e implementación de procedimientos para la prevención del síndrome de burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" de la ciudad de Riobamba con el propósito de mejorar la productividad. Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4246>

Ruiz, L. (2022). Grado de burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería de UCI de un hospital público de Cajamarca, 2022. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101508>

Salgado, J. y Leria, F. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 06–16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Sánchez, W. (2024). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2023. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/137802>

- Sarmiento, G. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>
- Silva, D. (2023). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de nivel II-1, Bambamarca. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123874>
- Soncco, B. (2023). Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal profesional de un centro de salud, El Agustino 2023. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35200>
- Stefanovska, M., Stefanovska, V., Bojadjieva, S. and Bojadjiev, M. (2021). Psychological distress, burnout, job satisfaction and intention to quit among primary healthcare nurses. *Health services management research*, 34(2), 92–98. <https://doi.org/10.1177/0951484820971444>
- Tahim, M. y Paiva, A. (2022). Reflexão em torno da síndrome de burnout em médicos na atenção primária. *Cadernos ESP/CE*, 16(3). <https://doi.org/10.54620/cadesp.v16i3.741>
- Taípe, K. (2023). Experiencias de estrés laboral en trabajadores del Gobierno Regional de Apurímac. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13724>
- Torres, L. y Taboada, R. (2024). Enfrentado el burnout en enfermería, mejorando la calidad del cuidado. modelo de intervención para aliviar desgaste en hospital de Tarapoto. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(6), 4324-4342. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.8997](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8997)
- Torres, R. (2019). Síndrome de burnout y compromiso organizacional del personal en el Centro de Salud San Vicente, Cañete, 2018. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3525>

- Uchmanowicz, I., Manulik, S., Lomper, K. and Rozensztrauch, A. (2020). The impact of burnout and job satisfaction on the work of nursing staff. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6651. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186651>
- Vílchez, J., Romani, L., Ladera, K. and Marchand, M. (2019). Burnout syndrome in physicians of a hospital in the peruvian amazon. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 1. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2220>
- Villegas, K. (2024). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2022. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/7191>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41–49. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/933>
- Zambrano, B., Villarín, A., Muñoz, F. y Gómez, I. (2022). Síndrome de burnout, resiliencia y miedo a la COVID-19 en personal sanitario durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(3),134-142. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169674825003>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### “SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024”

**Responsable: Mariell Leyssi Diaz Mendoza**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p>	<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p>D1: Agotamiento emocional.</p> <p>D2: Despersonalización.</p> <p>D3: Realización personal.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1.</b> ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cuál es la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1.</b> Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1:</b> Existe relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.</p>		<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p>D1: Retos del trabajo.</p>

**PE3.** ¿Cuál es la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024?

**OE3.** Determinar la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

**HE3:** Existe relación entre la realización personal y satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024.

D2: Condiciones de trabajo.

D3: Relación trabajo empleo.

Cuestionario de satisfacción laboral.

**Técnicas de análisis y procesamiento de datos:**

SPSS vs. 26.

Microsoft Excel.

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO: SÍNDROME DE BURNOUT

**Instrucciones:** El cuestionario consta de 15 preguntas y se considera confidencial y reservado pues los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
(S)	(CS)	(AV)	(CN)	(N)

<b>ASPECTOS PARA EVALUAR</b>		N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>						
<b>1</b>	¿Consideras que se pone de manifiesto el cansancio del personal en sus labores de manera frecuente?					
<b>2</b>	¿Se tiene con frecuencia personal con agotamiento por la tensión que pasan en sus labores?					
<b>3</b>	¿La presión laboral es un factor que causa fatiga en el personal de emergencia?					
<b>4</b>	¿Existe mayor agotamiento en los turnos nocturnos?					
<b>5</b>	¿Considera que el trabajo intenso ocasiona en la persona decadencia física?					
<b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b>						
<b>6</b>	¿Considera que la presión laboral es causal de desmotivación en el personal de					

	emergencia?					
7	¿Existen evidencias en el personal que tienen alto malestar por la labor de alta responsabilidad?					
8	¿Considera que la falta de motivación al personal de emergencia se debe a que los responsables del área no les apoyan con sus requerimientos?					
9	¿Considera que la falta de empeño del personal de emergencia se debe a alta presión personal?					
10	¿Las urgencias permanentes es motivo de cansancio y desmotivación?					
<b>DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>						
11	¿Por presión al personal el desempeño es deficiente?					
12	¿Consideras que falta personal para cubrir la alta demanda de pacientes en emergencia?					
13	¿El desempeño del personal se ve limitado por exceso de pacientes hospitalizados?					
14	¿La labor del personal se realiza respetando los turnos y horarios asignados?					
15	¿Considera que en el trabajo el personal cumple a cabalidad sus funciones?					



**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL**

**Instrucciones:** El cuestionario consta de 15 preguntas y se considera confidencial y reservado pues los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
(S)	(CS)	(AV)	(CN)	(N)

<b>ASPECTOS PARA EVALUAR</b>		N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO</b>						
<b>1</b>	¿El liderazgo existente en el área de emergencia es motivo por lo que el personal se identifique plenamente?					
<b>2</b>	¿El trabajo en equipo favorece las labores del personal?					
<b>3</b>	¿La autonomía en sus labores del personal de emergencia asegura un buen servicio?					
<b>4</b>	¿El personal de emergencia tiene el respaldo permanente del responsable del área?					
<b>5</b>	¿Las labores en el área de emergencia no tiene apoyo de la gerencia general para dotar con más personal?					
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
<b>6</b>	¿Considera que el área de emergencia las oportunidades de desarrollo profesional son					

	limitadas?					
7	¿Cuentan con capacitaciones permanentes la personal emergencia?					
8	¿Las labores en el área de emergencia resulta compleja por limitado personal?					
9	¿Consideras que el personal de emergencia recibe buen reconocimiento económico por sus labores?					
10	¿Considera que la exigencia en el área de emergencia requiere mayor apoyo de las otras áreas?					
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIÓN DEL TRABAJO EMPLEADO</b>						
11	¿Las labores que realiza el personal de emergencia es compatible con su formación profesional?					
12	¿Las buenas prácticas del personal de enfermería se debe a un amplio conocimiento de sus funciones?					
13	¿Considera que el personal está capacitado para asumir sus funciones de manera idónea?					
14	¿Consideras que el personal recibe un exceso de trabajo en el área de emergencia?					
15	¿En muchos casos la falta de equipamiento hace que el personal de emergencia realice más labores de las debidas?					

### Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

Nombre del Experto: Daniela Milagros Anticona Valderrama

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

##### III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento para medir Síndrome de Burnout es aplicable.

Apellidos y Nombres del validador: Daniela Milagros Anticona Valderrama

Grado académico: Doctora- Metodóloga de investigación

N°. DNI: 47152075



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

**Nombre del Experto: Madelaine Violeta Risco Sernaque**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para Síndrome de Burnout es consistente mide a la variable.

Apellidos y Nombres del validador: Madelaine Violeta Risco Sernaque

Grado académico: Magister en administración de la educación

N°. DNI: 09650484



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

**Nombre del Experto: Nathalia Díaz Ludeña**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para Síndrome de Burnout es consistente mide a la variable.

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
  
Pg. Nathalia Díaz Ludeña  
Mgtr. en Gestión de los Servicios de la Salud  
C.P.&P. 31797

Apellidos y Nombres del validador: Nathalia Díaz Ludeña  
Grado académico: Magister  
N°. DNI: 10686275



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
"CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT"

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

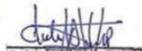
**Nombre del Experto: José Carlos APARCANA HERNANDEZ**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para Síndrome de burnout es consistente, mide a la variable.

  
José Carlos Aparcana Hernández  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

Código ORCID N.º 0000-0001-7398-6817  
DNI. N.º 21553760



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

**Nombre del Experto: Daniela Milagros Anticona Valderrama**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para medir Satisfacción laboral es aplicable.

Apellidos y Nombres del validador: Daniela Milagros Anticona Valderrama

Grado académico: Doctora- Metodóloga de investigación

N°. DNI: 47152075



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

**Nombre del Experto: Madelaine Violeta Risco Sernaque**

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para satisfacción laborales es consistente mide a la variable.

Apellidos y Nombres del validador: Madelaine Violeta Risco Sernaque

Grado académico: Magister en administración de la educación

N°. DNI: 09650484



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024**

Nombre del Experto: Nathalia Díaz Ludeña

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento para satisfacción laborales es consistente mide a la variable.

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
  
Pg. Nathalia Díaz Ludeña  
Mgtr. en Gestión de los Servicios de la Salud  
C.P. P. 31797

Apellidos y Nombres del validador: Nathalia Díaz Ludeña  
Grado académico: Magister  
N.º DNI: 10686275



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## **INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL”

### **I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024

**Nombre del Experto:** José Carlos APARCANA HERNANDEZ

### **II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### **III. OBSERVACIONES GENERALES**

El instrumento para satisfacción laborales es consistente, mide a la variable.



José Carlos Aparcana Hernández  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

Código ORCID N.º 0000-0001-7398-6817  
DNI. N.º 21553760

## Anexo 4: Base de datos

M	Síndrome de burnout															Satisfacción laboral															
	Agotamiento emocional					Despersonalización					Realización personal					Retos del trabajo					Condiciones de trabajo					Relación trabajo empleado					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
M 1	4	5	5	5	4	2	2	1	4	2	4	4	4	4	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	
M 2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4
M 3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	
M 4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	
M 5	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	2	4	3	3	3	1	2	2	1	
M 6	3	3	5	5	4	4	3	5	2	3	4	2	5	3	4	5	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	4	3	4	2	
M 7	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	
M 8	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
M 9	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
M 10	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3	1	
M 11	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	
M 12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
M 13	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	3	3	
M 14	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	
M 15	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	
M 16	1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	1	2	1	4	4	3	4	4	4	1	2	1	1	3	
M 17	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
M 18	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
M 19	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
M 20	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	
M 21	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
M 22	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
M 23	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
M 24	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	
M 25	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	

M 26	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	
M 27	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
M 28	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	
M 29	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	
M 30	4	3	4	1	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	4	4	2	4	
M 31	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	
M 32	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	
M 33	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
M 34	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	5	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	1	3	
M 35	5	3	5	2	3	4	2	1	2	5	3	1	2	2	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	2	5	3	4	5
M 36	3	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
M 37	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5	
M 38	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	
M 39	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
M 40	2	4	2	4	3	2	2	3	4	5	5	2	4	2	5	2	4	4	2	4	3	5	2	2	3	5	4	5	3	4	
M 41	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	5	2	5	3	5	4	5	5	5	
M 42	4	3	4	1	4	2	3	1	3	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	
M 43	3	5	5	5	1	4	4	2	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	5	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	
M 44	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	
M 45	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
M 46	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	
M 47	3	3	2	3	3	3	4	1	1	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	3	3	2	
M 48	3	4	3	3	5	3	4	5	5	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	5	3	2	3	5	2	4	5	5	2	4	
M 49	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
M 50	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
M 51	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	
M 52	1	2	1	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
M 53	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
M 54	3	3	2	3	3	1	2	1	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	1	3	3	2	3	3	2	
M 55	4	4	4	4	2	5	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	5	5	2	5	5	5	3	

M 56	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	
M 57	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
M 58	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
M 59	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
M 60	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
M 61	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
M 62	2	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	
M 63	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	
M 64	2	3	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1
M 65	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
M 66	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	
M 67	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	
M 68	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	5	2	5	5	2	3	2	4	2	2	3	4	
M 69	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	
M 70	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
M 71	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
M 72	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
M 73	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
M 74	2	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	2	
M 75	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	4	4	4	1	2	4	2	3	3	2	1	2	4	3	2	4	
M 76	2	5	2	4	2	5	5	2	3	3	4	3	4	5	4	2	4	2	5	3	3	2	2	3	2	2	5	5	2	4	
M 77	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
M 78	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
M 79	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
M 80	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	
M 81	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
M 82	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
M 83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
M 84	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	
M 85	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	

M 86	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	3	4		
M 87	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	
M 88	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5		
M 89	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
M 90	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	
M 91	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4
M 92	4	1	4	4	1	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	1	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	
M 93	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	
M 94	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3
M 95	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	
M 96	2	2	2	3	5	1	4	1	1	2	3	4	3	2	3	5	4	2	3	3	3	1	5	5	3	5	5	3	3	4	
M 97	2	4	4	4	1	5	3	3	5	5	3	4	2	4	3	5	4	3	4	2	2	4	4	1	1	3	1	4	2	4	
M 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	2	4	4	3	4	4	
M 99	4	2	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	2	5	5	3	2	3	4	3	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	
M 100	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	
M 101	3	5	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	
M 102	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de salud del hospital regional, de Pucallpa, Ucayali, 2024. Todas las personas participantes completarán cuestionarios y responderán preguntas relacionadas con las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral, enfocadas en aspectos de salud mental. Su participación en el estudio ocurrirá en un solo momento y es voluntaria; nadie puede obligarlo/a a participar si no lo desea. Asimismo, debe saber que toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial, es decir, solo el equipo de investigación autorizado tendrá acceso a ella.

Si usted permite o autoriza la participación del menor en el estudio y registra el código correspondiente en este consentimiento, sucederá lo siguiente:

- **Confidencialidad de la información:** Garantizamos que los datos proporcionados se protegerán con el mayor nivel de confidencialidad. Su nombre no aparecerá en ningún informe o publicación derivados de este estudio. Se le solicitará crear un código de participante para mantener su anonimato. En caso proporcione datos personales adicionales (nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico), estos se asegurarán con contraseñas y permanecerán encriptados.
- **Posibles incomodidades:** Algunas preguntas podrían generar incomodidad. En ese caso, el menor puede optar por no responderlas o dar por finalizada la encuesta en cualquier momento.
- **Respeto a la integridad del menor:** La participación del menor se desarrollará bajo los principios de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.
- **Derecho a no participar:** Usted puede decidir, en cualquier momento, que el menor no participe en este estudio.
- **Importancia de la colaboración:** Con su participación, estará contribuyendo a la comunidad científica al brindar información sobre el estado de algunos aspectos de la salud mental del personal de salud,

especialmente en lo relacionado con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

- **Sin compensación económica:** No se otorgará retribución económica por participar en este estudio. Asimismo, participar en cualquiera de las pruebas no implica costo alguno para usted.
- **Protección de la información:** Únicamente el equipo de investigación conocerá la participación del menor. El código de participante se guardará en un archivo electrónico protegido por contraseña y encriptado. No se compartirá la información proporcionada sin su autorización por escrito, a menos que sea requerido por ley y con su conocimiento.

En caso de dudas o consultas sobre el estudio y la participación del menor, puede comunicarse con la responsable de la investigación: Mariell Leyssi Diaz Mendoza, cel.: 947 561 988 y correo electrónico: [michelly\\_7\\_3@hotmail.com](mailto:michelly_7_3@hotmail.com)

Como evidencia de la aceptación de la participación del menor en la investigación, se solicita la creación de un código personal, el cual se elaborará utilizando su fecha de nacimiento y las iniciales de sus datos personales. Dicho código permitirá mantener la confidencialidad de la información.

---

Código del participante

---

Fecha

## Anexo 7: Análisis de confiabilidad para los instrumentos

### Para la variable síndrome de burnout de 15 preguntas

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0.936	15		
P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	42.96	133.226	0.683	0.931
P02	42.85	133.909	0.715	0.930
P03	42.90	134.426	0.688	0.931
P04	42.90	135.951	0.632	0.933
P05	42.94	135.105	0.626	0.933
P06	42.88	132.877	0.727	0.930
P07	43.04	133.266	0.729	0.930
P08	43.09	133.230	0.678	0.931
P09	42.87	132.706	0.703	0.931
P10	42.93	134.758	0.670	0.932
P11	42.81	134.708	0.712	0.930
P12	42.88	134.026	0.659	0.932
P13	42.85	136.166	0.623	0.933
P14	42.89	136.038	0.683	0.931
P15	42.77	137.087	0.641	0.932

**Para la variable satisfacción laboral de 15 preguntas**

Alfa de Cronbach      N de elementos  
 0.932                      15

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	42.78	127.161	0.632	0.929
P02	42.75	126.865	0.659	0.928
P03	42.84	129.421	0.594	0.930
P04	42.82	125.909	0.678	0.927
P05	42.75	124.345	0.719	0.926
P06	42.84	125.341	0.684	0.927
P07	42.81	127.935	0.590	0.930
P08	42.78	127.280	0.621	0.929
P09	42.67	124.264	0.708	0.926
P10	42.84	129.639	0.584	0.930
P11	42.83	127.111	0.642	0.928
P12	42.70	122.392	0.738	0.926
P13	42.77	123.939	0.741	0.926
P14	42.91	127.428	0.642	0.928
P15	42.69	123.703	0.748	0.925

## Anexo 8: Constancia de autorización y aplicación de los instrumentos



**GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**DIRECCION REGIONAL DE SALUD**  
**HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA**  
**Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación**

"Año del Bicentenario de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Pucallpa 19 de Diciembre del 2024

CARTA N° 162-2024-OADI/HRP/PUC

**SEÑORA:**

**MARIELLE LEYSSI DÍAZ MENDOZA**

**ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**

Presente.-

ASUNTO : Aceptación para Recolección de Datos de Proyecto de Investigación.

De mi mayor consideración

Grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez solicitarle la autorización para la ejecución del proyecto de investigación titulado "SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI, 2024", en vías de regularizar dicha documentación, teniendo en consideración que al término del estudio se deberá enviar una copia del mismo, a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) y se solicita considerar a nuestra institución como parte de la investigación, publicación y otros, para ser considerado dentro de la producción de investigaciones del Hospital Regional de Pucallpa.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA  
Mg. P. MARY LUZMILLA CASTRO ARMAS  
JEFA DE OADI  
C.P.S.P. N° 26119

C/c. Archivo  
MG.NCA

DIRECCIÓN : Jr. Aguaytia N° 605 - Distrito Yarinacocha - Ucayali - Perú Teléf. 061-575211  
Correo: hospitalregional@hrpucallpa.gob.pe - Pagina web: www.hrpucallpa.gob.pe  
Correo OADI: oadihrp@hrpucallpa.gob.pe



## Anexo 9: Uso de los instrumentos



**Mariell Leyssi Díaz Mendoza** <mariellleyssidiaz@gmail.com>  
para monchiq21 ▾

sáb, 18 ene, 14:30 ☆ 😊 ↶ ⋮

Estimada Dra. Mónica Guía Quintanilla,  
Reciba un cordial saludo. Mi nombre es "Mariell Leyssi Díaz Mendoza", Bachiller en Psicología de la "Universidad Autónoma de Ica". El motivo de la presente es solicitar su autorización para utilizar los instrumentos de evaluación del "Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral" en mi investigación titulada: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral del Personal de Salud en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2024".  
Estoy comprometida con garantizar el uso adecuado y ético de dichos instrumentos, respetando los lineamientos establecidos para su aplicación. Agradezco de antemano su apoyo, el cual será fundamental para el desarrollo de esta investigación.  
Quedo atenta a su respuesta y, de ser necesario, a cualquier información adicional que pueda requerir.  
Atentamente,

"Mariell Díaz Mendoza"  
"Bachiller en Psicología"  
"Universidad Autónoma de Ica"  
"Michelly\_7\_3@hotmail.com"  
"947561988"

## Anexo 9: Informe de Turnitin



### 62. MARIELL LEYSSI DIAZ MENDOZA.docx

📅 2025

📅 2025

🎓 Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:426616297

Fecha de entrega

4 feb 2025, 3:38 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 feb 2025, 4:40 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

62. MARIELL LEYSSI DIAZ MENDOZA.docx

Tamaño de archivo

5.7 MB

130 Páginas

26,432 Palabras

138,649 Caracteres



de similitud

## 7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.unu.edu.pe	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-10	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-09	<1%
8	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-08-05	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2019-04-05	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad de San Martin de Porres on 2024-11-17	<1%

12	Publicación	Gutierrez Vizcarra, Jorge Luis   Mendoza Roncal, Anabary Maria   Morales Rojas, Ke...	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-20	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21	<1%
15	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
16	Publicación	Francisco Crespo-Molero, Cristina Sánchez-Romero. " The repercussion of severe ...	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-23	<1%
18	Trabajos entregados	uncedu on 2024-07-13	<1%
19	Publicación	María Mini Martin Bogdanovich, Eucaris del Carmen Agüero Corzo, Roberto Carlo...	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Álas Peruanas on 2021-04-29	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-05-09	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-11-15	<1%