

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la  
Cruz, Tumbes 2024

TESIS

Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Br. Carla Lisbeth Chore Canales

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la  
Cruz, Tumbes 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Mariños Vega Julia Eulalia (Presidente)

Dra. Bravo Pérez María Luz (Secretaria)

Dra. Puican Pachón, Aura Edelmira (Vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la  
Cruz, Tumbes -2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Br. Chore Canales, Carla Lisbeth (autora)

Dra. Puican Pachón, Aura Edelmira (asesor)

Mg. Ortiz Castro, Gerardo (Co-asesor)

Tumbes, 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes - Perú**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 11 días del mes septiembre del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas 00 minutos, en la modalidad presencial: Pabellon J, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCION DECANAL N° 476-2023/UNTUMBES – FCS, Dra. Julia Eulalia Mariños Vega (Presidenta), Dra. Maria Luz Bravo Perez (Secretaria) y la Dra. Aura Edelmira Puican Pachon (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Aura Edelmira Puican Pachón como asesora y como Co-Asesor el Mg. Gerardo Ortiz Castro, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL C.S. LA CRUZ, TUMBES 2024" para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentada por la bachiller:

**BR. CHORE CANALES, CARLA LISBETH**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al BR CHORE CANALES, CARLA LISBETH , APROBADA, con calificativo: BUENO

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

siendo las 11 horas 15 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 11 de septiembre del 2024.

Dra. Julia Eulalia Mariños Vega  
DNI N° 17949395  
ORCID N° 0000-0001-7399-0699  
(Presidenta)

Dra. Aura Edelmira Puican Pachon  
DNI N° 16546512  
ORCID N° 0000-0001-5291-1744  
(Asesor -Vocal)

Dra. Maria Luz Bravo Perez  
DNI N° 16464695  
ORCID N° 0000-0001-8446-4272  
(Secretaria)

Mg. GERARDO ORJIZ CASTRO  
DNI N°: 03580698  
ORCID N° 0000-0002-9975-128X  
(Co-Asesor)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

# Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2024

*por Br. Carla Lisbeth Chore Canales*

---

**Fecha de entrega:** 12-nov-2024 02:23p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2517383667

**Nombre del archivo:** Archivo\_Tesis\_Chore-Canales.docx (1.25M)

**Total de palabras:** 11582

**Total de caracteres:** 66850



Dra. Aura E. Puican Pachón

Asesora

ORCID 0000-0001-5291-1744



Mg. Gerardo Ortiz Castro

Co Asesor

ORCID 0000-0002-9975-128X

# Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes –2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**24%**  
INDICE DE SIMILITUD

**24%**  
FUENTES DE INTERNET

**10%**  
PUBLICACIONES

**12%**  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>docs.bvsalud.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uns.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Dra. Aura E. Puican Pachón  
Asesora  
ORCID 0000-0001-5291-1744

Mg. Gerardo Ortiz Castro  
Co Asesor  
ORCID 0000-0002-9975-128X

<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Marcelino Champagnat</b> Trabajo del estudiante	<b>1 %</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>11</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1 %</b>
<b>12</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>1 %</b>
<b>13</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>14</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>15</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>16</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>17</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>18</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>
<b>19</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1 %</b>



Dra. Aura E. Puican Pachón  
Asesora  
ORCID 0000-0001-5291-1744



Mg. Gerardo Ortiz Castro  
Co Asesor  
ORCID 0000-0002-9975-128X

20	<a href="http://dspaceapi.uai.edu.ar">dspaceapi.uai.edu.ar</a> Fuente de Internet	< 1 %
21	<a href="http://repositorio.upa.edu.pe">repositorio.upa.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
22	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
23	FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C.. "PAMA del Fundo Blueberries Perú- IGA0013774", R.D.G. N° 349-2018-MINAGRI- DVIAR-DGAAA, 2021 Publicación	< 1 %
24	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
25	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	< 1 %
26	<a href="http://apps.ucsm.edu.pe">apps.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
27	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	< 1 %
28	<a href="http://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
29	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %



Dra. Aura E. Puican Pachón  
Asesora

ORCID 0000-0001-5291-1744



Mg. Gerardo Ortiz Castro  
Co Asesor

ORCID 0000-0002-9975-128X

**30** Submitted to **consultoriadeserviciosformativos** <1 %  
Trabajo del estudiante

---

**31** repositorio.uncp.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dra. Aura E. Puican Pachón  
Asesora

ORCID 0000-0001-5291-1744



Mg. Gerardo Ortiz Castro  
Co Asesor

ORCID 0000-0002-9975-128X

## CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Dra. Aura Edelmira Puican Pachón, profesora principal, adscrita al Departamento de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.

Mg. Gerardo Ortiz Castro, profesor principal, adscrita al Departamento de Matemática, Estadística e Informática Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes.

### CERTIFICAN:

Que el proyecto de tesis: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023.

Presentado por bachiller de Enfermería: Carla Lisbeth Chore Canales.

Ha sido asesorado y revisado por nosotros, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 23 enero del 2023

---

Dra. Aura E. Puican Pachón  
Asesora Proyecto Tesis

---

Mg. Gerardo Ortiz Castro  
Co Asesor Proyecto Tesis

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

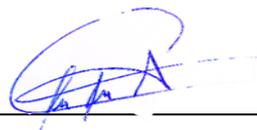
Yo, Chore Canales, Carla Lisbeth, bachiller egresado de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificado con DNI N°75594503; autora de la tesis titulada “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2024”.

Declara bajo juramento lo siguiente:

1. El proyecto de investigación propuesto es creación propia de la autora.
2. Se utilizó la norma internacional de citados y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El proyecto no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por la autora con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, noviembre del 2024



---

Br. Chore Canales, Carla Lisbeth  
Autora

## DEDICATORIA

A Carlos y María, mis queridos padres; les dedico mi tesis porque son mi motivación e inspiración; por ser mi ejemplo de perseverancia y amor incondicional; por guiarme y brindarme sus consejos, por creer siempre en mí, a ellos mi gratitud siempre que con su apoyo incondicional me ayudan a alcanzar mis metas.

A Frank, Valentina y Rodrigo, mis hermanos que son los mejores compañeros de vida; aquellos que siempre están presentes en los buenos y malos momentos; a través de su amor puro y sincero me demuestran que pase lo que pase siempre contaré con ellos.

Así mismo a mi querida amiga Roxana Dioses que ha sido parte de todo este proceso ha estado apoyándome siempre; confiando en mí; recordándome que puedo lograr todo lo que me proponga; que si los días se ponen difíciles nunca debo rendirme me ha sacado de la rutina muchas veces, me ha demostrado que la verdadera amistad existe y siempre celebrar mis triunfos.

***Carla Lisbeth***

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a mis asesores en la persona de la Dr. Aura Edelmira Puican Pachón y Mg. Gerardo Ortiz Castro, por su paciencia; comprensión y dedicación que me brindaron para la elaboración de mi tesis.

***La autora***

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Acta de sustentación</b>	iv
<b>Reporte de Turnitin</b>	v
<b>Dedicatoria</b>	xii
<b>Agradecimiento</b>	xiii
<b>Resumen</b>	xviii
<b>Abstract</b>	xix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	20
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	23
2.1. Bases teóricas	23
2.2. Antecedentes	28
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	31
3.1. Enfoque y tipo de estudio	31
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	33
3.5. Procedimiento para el recojo de información	33
3.6. Procesamiento y análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	34
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	35
4.1. Resultados	35
4.2. Discusión	40
<b>V. CONCLUSIONES</b>	44
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	45
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	46
<b>VIII. ANEXOS</b>	54

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Distribución global según niveles de satisfacción laboral y del síndrome de Burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes -2024.	35
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción laboral en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes - 2024.	36
<b>Tabla 3.</b> Síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes - 2024.	37
<b>Tabla 4.</b> Correlación de las dimensiones de satisfacción laboral y dimensiones del Síndrome de Burnout, en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes - 2024.	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1.</b> Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout.	66
<b>Gráfico 2.</b> Satisfacción laboral del personal de salud.	66
<b>Gráfico 3.</b> Significación de la tarea.	67
<b>Gráfico 4.</b> Condiciones de trabajo.	67
<b>Gráfico 5.</b> Reconocimientos.	68
<b>Gráfico 6.</b> Beneficios.	68
<b>Gráfico 7.</b> Síndrome de burnout del personal de salud.	69
<b>Gráfico 8.</b> Agotamiento personal.	69
<b>Gráfico 9.</b> Despersonalización.	70
<b>Gráfico 10.</b> Realización personal.	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

		<b>Pág.</b>
Anexo 1.	Matriz de consistencia	54
Anexo 2.	Consentimiento informado	55
Anexo 3.	Cuestionario para medir la satisfacción laboral y el síndrome de burnout	56
Anexo 4.	Validez de instrumento (Juicio de expertos)	61
Anexo 5.	Operacionalización de variables	63
Anexo 6.	Fotografías de aplicación del instrumento	65
Anexo 7.	Gráficos de los resultados	66

## RESUMEN

La investigación se orientó a establecer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud la Cruz- Tumbes 2024. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo correlacional. La población muestral la conformó 40 trabajadores del C.S. la Cruz, siendo la técnica usada la encuesta y la aplicación de un cuestionario diseñado para evaluar tanto la satisfacción laboral como el síndrome de burnout. Se aplicó el coeficiente de Pearson para analizar la relación entre estas variables cuantitativas. Los resultados mostraron que el 87.5% de los profesionales obtuvieron un nivel medio en la variable: Satisfacción laboral, mientras que con un nivel alto destaca en su dimensión: Tareas con el 90%, seguido de un nivel bajo en su dimensión: Reconocimiento con el 60%. En cuanto a la variable: Síndrome de burnout en general, también reporta un nivel medio con el 35%; respecto a sus dimensiones: Realización personal fue de nivel alto en el 82.5% de los participantes. El Agotamiento personal y Despersonalización fueron de nivel bajo en un 65% y 75% respectivamente en los trabajadores de salud. El análisis estadístico de coeficiente de Pearson arrojó un p-valor ( $p > 0.05$ ) el cual fue (0.011), lo que indica que no existe asociación lineal entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. En conclusión, se determinó que no existe asociación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del centro de salud de La Cruz.

**Palabras claves:** Agotamiento; despersonalización; reconocimiento; satisfacción laboral; síndrome de burnout.

## **ABSTRACT**

The research was aimed at establishing the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in the staff of the La Cruz-Tumbes 2024 Health Center. The research approach was quantitative, correlational. The sample population was made up of 40 C.S. workers. la Cruz, the technique used being the survey and the application of a questionnaire designed to evaluate both job satisfaction and burnout syndrome. The Pearson coefficient was applied to analyze the relationship between these quantitative variables. The results showed that 87.5% of the professionals obtained a medium level in the variable: Job satisfaction, while with a high level it stands out in its dimension: Tasks with 90%, followed by a low level in its dimension: Recognition with the 60%. Regarding the variable: Burnout syndrome in general, it also reports a medium level with 35%; Regarding its dimensions: Personal fulfillment was at a high level in 82.5% of the participants. Personal exhaustion and Depersonalization were low in 65% and 75% respectively in health workers. The statistical analysis of the Pearson coefficient yielded a p-value ( $p > 0.05$ ) which was (0.011), which indicates that there is no linear association between job satisfaction and burnout syndrome. In conclusion, it was determined that there is no association between job satisfaction and burnout syndrome in the staff of the La Cruz health center.

Keywords: Exhaustion; depersonalization; recognition; job satisfaction; burnout syndrome.

## I. INTRODUCCIÓN

El profesional de salud se enfrenta diariamente a situaciones que requieren alta competencia y exigencia en su entorno laboral, lo que a menudo afecta su salud mental, bienestar personal y satisfacción laboral<sup>1</sup>. A nivel internacional, estudios realizados en Europa en el año 2018, acerca de la satisfacción laboral el 23% de los profesionales de la salud refirieron encontrarse altamente satisfechos, seguido del 46% que se encontraron satisfechos estos resultados fueron relacionados con el 69% de estabilidad de los trabajadores de salud respecto a su puesto laboral<sup>2</sup>. En países como Dinamarca y Noruega, se demostró en 2019 que más del 35% de los trabajadores de salud reporta un nivel muy alto de satisfacción, lo que está vinculado a un mayor compromiso con su entorno laboral<sup>3</sup>.

Sin embargo, a nivel nacional, en la investigación realizada por Dávila *et al.*<sup>4</sup> en el año 2021, refieren que el Perú supera los 1,5 mil empleados de los cuales el 45% se sienten inconformes dentro de su área laboral, teniendo dificultades como el clima laboral, ideas poco valoradas y otros aspectos relacionados con la salud mental y diversos trastornos que perjudican de forma directa la satisfacción del personal de salud. Por otro lado, el síndrome de burnout se considera un problema importante tanto en la salud mental como en la laboral, que afecta especialmente a los profesionales sanitarios e influye tanto en su calidad de vida laboral como en los estándares de atención al paciente <sup>5</sup>.

En 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció oficialmente que el síndrome de burnout es una consecuencia del estrés laboral crónico, afectando de manera leve al 10% de los trabajadores de salud y de forma severa a más del 2%<sup>6</sup>. El burnout se refiere al agotamiento emocional que lleva a una disminución de la motivación, puede derivar en sentimientos de incompetencia y fracaso debido al estrés prolongado relacionado con el trabajo. Estudiado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, el burnout ganó mayor relevancia en 1986 gracias al

estudio de Maslach, quien propuso un modelo tridimensional que incluye agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal afectando principalmente al personal de salud<sup>7</sup>.

Parada y Moreno<sup>8</sup> indican que el estrés crónico debe manejarse con estrategias adecuadas, pero cuando fallan puede desarrollarse el síndrome de burnout generando desgaste profesional. De igual forma, Sarmiento<sup>7</sup> destaca que este presenta altos porcentajes globales, alcanzando cifras del 50% o más con variaciones entre el 30% y el 69% en el personal de salud. En Quito, la prevalencia promedio es del 39,7% y en urgencias puede ser mayor<sup>9</sup>. Asimismo, en México (2016) se observó una prevalencia del 52,9% en urgencias<sup>10</sup>. Bajo este enfoque, la investigación de Yslado et al. (2019) confirma una correlación entre el burnout y la satisfacción laboral, especialmente en personas con mayores responsabilidades<sup>5</sup>.

La relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se atribuye a niveles bajos de satisfacción laboral, que están asociados con altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal<sup>1</sup>. Estos factores contribuyen al deterioro general del bienestar del personal de salud. La insatisfacción laboral no solo afecta el desempeño y la calidad del trabajo, sino que también puede desencadenar situaciones de estrés significativo. A medida que aumenta la insatisfacción laboral, la vulnerabilidad del personal al síndrome de burnout también incrementa, creando un ciclo perjudicial que afecta tanto a la salud mental de los trabajadores de salud como a la calidad de atención que brindan<sup>9</sup>.

Debido a esto, la pregunta de investigación planteada fue: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. La Cruz, ¿Tumbes en 2024?, para dar respuesta a la pregunta se planteó el objetivo general del estudio el cual fue, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. La Cruz, Tumbes - 2024. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2024; identificar el grado de síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes – 2024 y establecer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2024.

Este estudio representa una modesta contribución teórica al proporcionar nueva información sobre el síndrome de burnout y ayuda a identificar los factores de riesgo que están fuertemente vinculados con la satisfacción laboral. Desde un enfoque práctico, se han identificado factores que afectan la satisfacción laboral del personal de salud, lo que permite proponer medidas para mejorar los procesos formativos y las actividades diarias dentro de cada entorno laboral profesional. Metodológicamente, la investigación se justificó siguiendo una guía metodológica donde se identificaron las variables y se utilizaron cuestionarios validados por la literatura tanto para la satisfacción laboral como para el síndrome de burnout.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas

La satisfacción es la respuesta emocional que tienen las personas, la cual proviene del juicio cognitivo, se ha comprobado que tiene una ardua influencia positiva y directa sobre la forma del actuar<sup>11</sup>. Por otra parte, entendemos por satisfacción al bienestar que se produce por la retroalimentación cerebral, la cual da una respuesta de plenitud extrema<sup>12</sup>. La satisfacción laboral es el estado emocional positivo frente a la experiencia que se tiene diariamente en el trabajo; dicha sensación logra alcanzar alguna superación<sup>13</sup>.

Asimismo, otros autores definen la satisfacción laboral como “la actitud que tiene el ser humano en su trabajo”. Esta actitud influye de manera significativa en el desempeño, la productividad y el bienestar general del empleado<sup>13</sup>. El individuo que tiene un alto nivel de satisfacción en su trabajo siempre obtendrá mejores resultados que aquel que asiste al trabajo con acciones negativas, ya que una perspectiva positiva no solo mejora la eficiencia y la calidad del trabajo realizado, sino que también fomenta un ambiente laboral saludable y colaborativo<sup>14</sup>. Esta variable se evalúa bajo 4 dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios).

La dimensión de significación de la tarea se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre la relevancia y el significado de las tareas que realizan en su puesto de trabajo. Incluye la valoración subjetiva que hace el personal de salud sobre la importancia de sus responsabilidades y el impacto percibido de sus contribuciones en los resultados organizacionales<sup>15</sup>. Esta dimensión no solo evalúa el grado en que los empleados encuentran sentido y propósito en sus actividades laborales, sino también la satisfacción que obtienen al alcanzar objetivos y metas específicas relacionadas con su función<sup>16</sup>.

La dimensión de condiciones de trabajo engloba las características físicas y ambientales del entorno laboral que influyen en el bienestar y la eficacia del empleado. Esto incluye aspectos como la ergonomía del puesto de trabajo, la distribución del trabajo y las herramientas disponibles para realizar las tareas de manera eficiente<sup>1</sup>. Además, abarca el diseño del horario laboral, la flexibilidad laboral ofrecida, así como la comodidad física y psicológica que experimenta el empleado durante su jornada laboral. La evaluación de esta dimensión permite entender cómo las condiciones laborales afectan la satisfacción y el rendimiento del personal<sup>17</sup>.

La dimensión de reconocimiento se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el grado en que son valorados y reconocidos por su trabajo y sus contribuciones dentro de la organización. Incluye tanto el reconocimiento personal, que implica sentirse apreciado individualmente por los logros y esfuerzos realizados, como el reconocimiento social, que involucra sentirse valorado por el equipo de trabajo, los superiores y la organización en general<sup>18</sup>. Esta dimensión también abarca la justicia percibida en los sistemas de recompensas y reconocimientos organizacionales, así como la transparencia en los criterios de evaluación y promoción<sup>19</sup>.

La dimensión de beneficios se refiere a los recursos y recompensas tangibles que los empleados reciben como parte de su empleo, más allá del salario base. Incluye beneficios económicos como bonificaciones, incentivos financieros, seguro médico y planes de jubilación, así como beneficios sociales como programas de bienestar, flexibilidad laboral, desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento dentro de la organización<sup>20</sup>. Esta dimensión evalúa el impacto de los beneficios proporcionados en la satisfacción laboral y la retención del talento, así como su contribución al bienestar general y la motivación de los empleados<sup>21</sup>.

De acuerdo con García<sup>22</sup>, el síndrome de burnout se describe como una condición en la que el personal de salud experimenta una sensación de incapacidad para seguir entregando un nivel óptimo de compromiso emocional. Este síndrome no solo afecta el rendimiento laboral, sino que también tiene un impacto negativo en la salud mental y física de los empleados. Esto conduce a un agotamiento de la

energía y los recursos emocionales propios, lo que resulta en una disminución significativa de la motivación y la productividad.

El síndrome de burnout (SB) se evalúa mediante la escala MBI-GS diseñada por Maslach, la cual define este síndrome como una respuesta al estrés específicamente en el entorno laboral. Se caracteriza por manifestaciones emocionales y conductuales negativas que afectan el rendimiento profesional, siendo más frecuente en profesiones que implican interacciones intensas con personas, como médicos, enfermeras, obstetras y tecnólogos médicos, entre otros<sup>23</sup>. Este síndrome se considera una enfermedad ocupacional que ha ganado una significativa atención, llevando a la OMS a clasificarlo como un riesgo laboral importante<sup>24</sup>.

El ser humano, a lo largo de su vida, ha experimentado la sensación de estar agotado, pero no de una manera física, sino mental. Este tipo de agotamiento que proviene de la mente provoca una falta de motivación para realizar cualquier actividad, afectando así el bienestar general. Cuando el agotamiento mental se vuelve constante puede ser considerado un peligro significativo, especialmente si las personas ignoran o descuidan su salud mental. Las consecuencias de este descuido pueden incluir una disminución en la calidad de vida, problemas en las relaciones interpersonales y un impacto negativo en el desempeño laboral<sup>25</sup>.

El agotamiento personal se refiere a un estado de desgaste físico y emocional extremo que surge como resultado de un estrés laboral crónico y prolongado. Este fenómeno es común en entornos laborales exigentes donde las demandas superan constantemente los recursos personales del individuo. El agotamiento personal se manifiesta a través de una variedad de síntomas físicos y psicológicos, incluyendo fatiga persistente, disminución de la energía, irritabilidad, y una sensación abrumadora de no poder cumplir con las responsabilidades laborales<sup>26</sup>.

Las personas afectadas por el agotamiento personal pueden experimentar dificultades para concentrarse, pérdida de motivación, y una reducción significativa en la productividad y la calidad del trabajo. Además, este estado puede llevar a problemas de salud más graves, como trastornos del sueño, ansiedad y depresión,

afectando negativamente el bienestar general del individuo. El agotamiento emocional representa un elemento crítico del síndrome de burnout, que requiere atención y gestión eficaces para mitigar los posibles efectos negativos a largo plazo<sup>27</sup>.

La despersonalización es una respuesta psicológica caracterizada por un distanciamiento emocional y una desconexión del trabajo y de las personas a las que se atiende, que a menudo surge como mecanismo de defensa frente al estrés crónico y la sobrecarga emocional en el entorno laboral. Este fenómeno se manifiesta en actitudes cínicas, indiferentes o incluso insensibles hacia los compañeros de trabajo, clientes o pacientes. Los individuos que experimentan despersonalización tienden a ver a las personas con las que interactúan como objetos o números en lugar de seres humanos con necesidades y sentimientos<sup>28</sup>.

Esta actitud deshumanizada puede deteriorar las relaciones interpersonales y reducir la calidad del servicio o la atención prestada, creando un ambiente laboral negativo y contraproducente. La despersonalización puede ser especialmente prevalente en profesiones de cuidado como la salud y la educación; donde el contacto constante con el sufrimiento o las demandas emocionales de otros puede llevar a este tipo de desconexión. La intervención temprana y el apoyo psicológico son cruciales para abordar y mitigar los efectos de la despersonalización en el lugar de trabajo<sup>29</sup>.

La realización personal en el contexto laboral se refiere al proceso y estado de alcanzar un sentido profundo de logro y satisfacción a través del cumplimiento de metas personales y profesionales. Este concepto está estrechamente relacionado con la autorrealización, donde los individuos sienten que están utilizando plenamente sus habilidades, talentos y potencial en su trabajo<sup>30</sup>. La realización personal implica un alto grado de motivación intrínseca donde las personas encuentran significado y propósito en sus tareas diarias, lo que les impulsa a superar desafíos y a esforzarse por la excelencia. Aquellos que experimentan realización personal perciben que sus esfuerzos son valorados y reconocidos tanto a nivel individual como organizacional, lo que contribuye a su bienestar psicológico y emocional<sup>31</sup>.

Es importante destacar que el diagnóstico del síndrome de burnout plantea desafíos debido a la ausencia de una definición universalmente consensuada. Esta falta de consenso dificulta la identificación y tratamiento adecuados del síndrome, ya que los síntomas pueden variar ampliamente entre los individuos. Investigadores como Tello y Pereyra<sup>32</sup> mencionan que la evaluación típica es mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta ampliamente utilizada para medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro personal. Mientras que, Vilela y Pérez<sup>33</sup> enfatizan que el bajo logro personal implica una autoevaluación negativa, lo que perjudica el desempeño laboral.

El síndrome de burnout se manifiesta en varios niveles, cada uno con síntomas y consecuencias más graves. El burnout leve comienza con síntomas vagos e inespecíficos, como fatiga generalizada y falta de entusiasmo, lo que lleva a una disminución de la productividad y una ligera desmotivación. En esta etapa, los empleados pueden sentirse abrumados y comenzar a experimentar una desconexión con su trabajo. El burnout moderado incluye síntomas más definidos, como insomnio, déficit de atención, irritabilidad y una tendencia a la automedicación. Las personas en esta fase pueden mostrar una reducción en su capacidad para concentrarse y realizar tareas de manera eficiente<sup>34</sup>.

El burnout severo se caracteriza por una aversión intensa al trabajo, cinismo hacia la profesión y los pacientes, así como un aumento significativo del ausentismo laboral. Los individuos en esta etapa pueden volverse emocionalmente distantes y desarrollar una actitud negativa hacia su entorno laboral, lo que afecta su desempeño y las relaciones interpersonales. También es común el potencial abuso de sustancias como una forma de escapar del estrés y la desesperanza. El burnout extremo llega a crisis existenciales, donde la persona cuestiona el sentido y propósito de su vida y carrera, lo que puede llevar a graves consecuencias psicológicas y la necesidad de intervención profesional<sup>34</sup>.

La progresión del síndrome de burnout se correlaciona directamente con factores como horas de trabajo excesivas, altas demandas laborales, turnos nocturnos, largas jornadas laborales y condiciones estresantes como las de las unidades de

cuidados intensivos, servicios de emergencia y centros quirúrgicos, donde los pacientes con altas tasas de mortalidad requieren cuidados intensivos. Estos ambientes de alta presión y responsabilidad constante aumentan significativamente el riesgo de desarrollar burnout. Además, se han observado factores contribuyentes como la baja satisfacción laboral, un mal ambiente de trabajo y la disminución de la motivación<sup>35</sup>.

## **2.2. Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Sánchez<sup>36</sup>, estudio la Satisfacción y burnout en el personal sanitario servicio de paritorio de un Hospital Comarcal de la Región de Murcia, España 2018, investigó la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en profesionales sanitarios. El enfoque fue cuantitativo, el tipo fue descriptivo y transversal, con una muestra de 20 profesionales del sector. Los resultados indicaron que el 70% de la muestra eran mujeres, confirmando estudios previos que sugieren que las mujeres son más susceptibles al estrés. La investigación concluyó que la insatisfacción laboral está estrechamente vinculada al síndrome de burnout, particularmente a través del agotamiento emocional. Se identificó que las mujeres de edad avanzada, con muchos años de experiencia y categoría profesional más baja, como auxiliares de enfermería, representan el perfil más insatisfecho. El estado civil no mostró relevancia dado que el 100% de la muestra vivía en pareja o estaba casado/a.

Aranda<sup>37</sup>, en su estudio titulado: Correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en organización sanitaria del primer nivel de atención, Veracruz, México 2019, investigó la relación entre las variables mencionadas. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo fue correlacional, la muestra compuesta por 300 profesionales de la salud. Los resultados mostraron que el 51.5% (153 profesionales) se encontraban bastante satisfechos con su participación en las decisiones de su departamento o sección, mientras que el 18.9% (56 profesionales) manifestaron estar algo insatisfechos con las oportunidades que ofrece su trabajo para destacarse en lo que hacen. Respecto a la satisfacción laboral en términos de realización profesional, el 38.0% (113 profesionales) indicaron estar bastante

satisfechos con el sentido que les otorga su trabajo y con la posibilidad de sobresalir en sus áreas. En contraste, el 13.8% (41 profesionales) expresaron estar muy insatisfechos con el salario que reciben.

Días, et al<sup>38</sup>, en su investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19, Ecuador 2022. El estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional, utilizando una muestra de 93 trabajadores de salud. Los resultados obtenidos revelaron datos significativos. El grupo etario de 31 a 40 años constituyó la mayoría en la fuerza laboral de la UCI, representando un 39% (n=31), seguido por el grupo de más de 50 años con un 28% (n=22), el grupo de 20 a 30 años con un 20% (n=16), y finalmente, el grupo de 41 a 50 años con un 13% (n=10). Estos hallazgos son relevantes debido al impacto que la edad puede tener en el desempeño laboral y la prevalencia del síndrome de burnout. Concluyeron que los profesionales de salud del Hospital Alfredo Noboa Montenegro muestran una prevalencia moderada en la incidencia del síndrome de burnout.

### **A nivel nacional**

Figuroa y Gonzales<sup>39</sup>, en su investigación titulada: Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo – Perú 2018. El enfoque fue cuantitativo, el tipo correlacional y de corte transversal, con una muestra de 104 personas. Los resultados indicaron que un 7,4% de los trabajadores se consideraban insatisfechos, un 41,2% poco satisfechos, un 44,1% satisfechos, y un 7,4% muy satisfechos. Las conclusiones del estudio señalaron una relación muy baja entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del policlínico.

Para Arenas<sup>40</sup>, en su tesis titulada: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de dos establecimientos de salud de la Microred Combapata – Canchis, Cusco – Perú 2022. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con una muestra de 43 trabajadores de la salud. Los resultados revelaron que el 81,4% del personal presentaba niveles altos de síndrome de burnout, mientras que el 18,6% presentaba niveles medios. En cuanto a la satisfacción laboral, el 51,2% manifestó insatisfacción, mientras que el 27,9% indicó un nivel medio de

satisfacción. El investigador concluyó que existía una correlación significativa entre los niveles de síndrome de burnout y la satisfacción laboral en estos entornos sanitarios, lo que sugiere que a medida que el síndrome de burnout se intensifica, la satisfacción laboral tiende a disminuir, y viceversa.

Quispe <sup>41</sup>, en su estudio titulado: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de salud asistencial de la red de salud cusco sur, Lima - Perú 2022. El estudio empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental de alcance correlacional. Los resultados obtenidos revelaron que el 45,5% de la muestra tenía edades entre 31 y 40 años, seguido por un 25,7% en el rango de 21 a 30 años, mientras que aquellos entre 41 y 50 años representaban el 22% de la muestra. Los mayores de 50 años conformaron solo un 5,2%, y menos del 1,5% eran menores de 20 años. El investigador concluyó que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud asistencial.

### **A nivel Local**

Izquierdo<sup>42</sup>, realizó una investigación titulada: Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO Tumbes, 2021, el estudio utilizó una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional de corte transversal, con una muestra de 25 enfermeras que trabajaban en el departamento de Pediatría. Los resultados indicaron que el 64% de las enfermeras reportaron experimentar niveles moderados de satisfacción laboral extrínseca, mientras que los niveles más bajos y más altos fueron menos prevalentes en 20% y 16% respectivamente. El estudio concluyó confirmando y aceptando la hipótesis, afirmando que no existe una dependencia significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre las enfermeras.

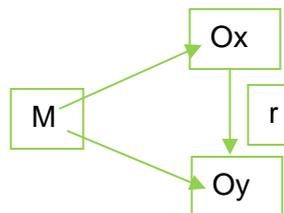
### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Enfoque y tipo de estudio

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, debido a que se procesaron datos a través de la aplicación de un cuestionario, con variables e indicadores expresados en valores cuantitativos.

#### 3.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental. El esquema tuvo un diseño correlacional, que estudió la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout.



Dónde:

M = Muestra del estudio.

Ox = Observac. de la variable satisfacción laboral.

Oy = Observac. de la variable síndrome de burnout.

r = Grado de relación entre variables.

### 3.3. Población y muestra

#### Población

La población estuvo compuesta por 40 trabajadores del Centro de Salud los que estuvieron distribuidos según cuadro adjunto.

#### DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA CRUZ-TUMBES. AÑO - 2024

Personal Salud	Nº	%
Médicos	3	7.5
Enfermeras	8	20.0
Obstetras	4	10.0
Técnicos enfermería	15	37.5
Laboratorio	4	10.0
Psicólogos	3	7.5
Nutricionistas	1	2.5
Odontólogos	2	5.0
Total	40	100.0

#### Muestra

Por el tamaño reducido de la población no se aplicó procedimiento estadístico para determinar la muestra; trabajándose con la población total con un universo de 40 trabajadores del C. Salud; así mismo el muestreo fue de tipo no probabilístico.

#### Criterios de selección

#### Criterios de inclusión

- Personal del centro de salud que participaron de manera voluntaria de la investigación.
- Personal del centro de salud que estuvo presente en el momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

#### Criterio de exclusión

- Personal del centro de salud que no apareció en el registro de los trabajadores del establecimiento.
- Personal de salud que no respondió la encuesta correctamente, o retiraron firma de consentimiento informado, tienen cuestionario inconcluso o dicho cuestionario presenta sesgos u omisiones.

### **3.4. Método, técnica e instrumento de recolección de datos**

El estudio empleó enfoques analíticos y científicos. Se utilizaron métodos analíticos para examinar los indicadores del síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral. Se emplearon métodos científicos basando la investigación en principios y metodologías científicas establecidas, lo que facilitó la identificación de posibles soluciones para abordar los problemas de la población estudiada.

Se utilizó la técnica de observación indirecta basada en la encuesta. Se diseñaron un conjunto de instrumentos basados en cuestionario de encuesta para medir las variables del estudio.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos del estudio fueron propuestos por los autores Aristi y Collantes<sup>43</sup> en 2022, quienes realizaron una investigación con características similares a la del presente estudio. Aunque estos instrumentos ya contaban con validación previa, se volvió a realizar la validación mediante juicio de expertos para este estudio específico. Esta validación se detalla en el anexo 4, donde los expertos calificaron el instrumento como bueno. De igual forma, se aseguró la confiabilidad a través de la prueba alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,861, indicando una alta confiabilidad del instrumento para su uso posterior.

### **3.5. Procedimiento para el recojo de información**

Para el recojo de la información se debió tomar en consideración la presentación de un permiso, dentro del establecimiento de salud, para la realización de la aplicación del cuestionario que permitió realizar el análisis del fenómeno en estudio.

Cuando se tuvo el permiso correspondiente, se solicitó a los profesionales que laboren dentro del centro, una pequeña reunión dentro de sus áreas designadas, para poder darles a conocer información general del estudio y de esta manera poder verificar su participación. Ante una positiva respuesta por parte de los participantes, se indicó la fecha y hora para la aplicación del cuestionario. Una vez obtenidos los datos, se procedió con su análisis.

### **3.6. Procesamiento y análisis de información**

Los datos fueron procesados mediante los programas Excel y SPSS para conformar la base de datos que recoge todas las variables del estudio. Se realizó un análisis univariado mediante tablas y figuras debido a la naturaleza de las variables, así como tablas de doble entrada para presentar las categorías de la variable satisfacción laboral con las dimensiones de la variable síndrome de Burnout.

Para el análisis bivariado primero se determinó si los datos siguen una distribución normal, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk porque la muestra es menor que 50, y se encontró que los datos si siguen una distribución normal, con lo cual se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la correlación entre las variables, conforme al diseño de contrastación de hipótesis. Se usó un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio se diseñó considerando cuestiones éticas y de rigor científico. Así, se dará garantía de confidencialidad de los profesionales de la salud, ya que aplicación es anónima.

Se entregó carta de consentimiento informado que luego de leído, debe ser suscrito por los profesionales de la salud en señal de conformidad, contiene información básica de este estudio: objetivo, beneficios y riesgos, asimismo, la información o contacto de la autora del proyecto para que aclare aspectos no claros, dudas o en su caso, si deseó no participar o renunciar a la investigación en cualquier momento, de modo que sea respetada su decisión.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Tabla 1.** Distribución global según niveles de satisfacción laboral y del síndrome de Burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes -2024.

Satisfacción laboral	Síndrome de burnout						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Alto	1	2.5	3	7.5	0	0	4	10
Medio	0	0	31	77.5	4	10	35	87.5
Bajo	0	0	1	2.5	0	0	1	2.5
Total	1	2.5	35	87.5	4	10	40	100

**Fuente:** Datos de la investigación.

La Tabla 1 indica que, tanto en la variable satisfacción laboral (SL) con el 87.5% y el síndrome de burnout con el 77.5% destacan con un nivel medio, seguido de un nivel alto en satisfacción laboral en solo el 10%; mientras que el síndrome de burnout (SB) fue seguido de un nivel bajo en solo el 10% del total del personal de salud participante en el estudio.

**Tabla 2.** Satisfacción laboral según dimensiones en el personal del C.S. la Cruz Tumbes -2024.

Dimensiones	Niveles de Satisfacción					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
- Significación de la tarea	1	2.5	3	7.5	36	90
- Condiciones de trabajo	3	7.5	19	47.5	18	45
- Reconocimiento	24	60	13	32.5	3	7.5
- Beneficios	12	30	25	62.5	3	7.5

**Fuente:** Datos de la investigación.

La Tabla 2 indicó que, la variable SL según dimensiones tenemos que destacan las dimensiones: significación de la tarea que obtuvo un nivel alto en el 90%; en cuanto a las condiciones de trabajo, le sigue un nivel medio en el 47.5% y el 45% obtuvo un nivel alto. En cambio, en la dimensión reconocimiento, el 60% se percibe con nivel bajo y el 32.5% obtuvo un nivel medio. Finalmente, en la dimensión beneficios el 62.5% mostró un nivel medio y el 30% alcanzó un nivel bajo.

**Tabla 3.** Síndrome de burnout según dimensiones en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes -2024.

Dimensiones	Niveles de Síndrome de Burnout					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento personal	26	65	11	27.5	3	7.5
Despersonalización	30	75	9	22.5	1	2.5
Realización personal	2	5	5	12.5	33	82.5

**Fuente:** Datos de la investigación.

En la Tabla 3 se observa que el SB según dimensiones, agotamiento personal señala un 65% y despersonalización un 75% para un nivel bajo; con respecto a la dimensión realización personal destaca el 82.5% con un nivel alto en el personal de salud.

**Tabla 4.** Correlación de las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del Síndrome de Burnout, en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes - 2024.

Dimensiones de la satisfacción laboral	Dimensiones del Síndrome de Burnout						Síndrome de Burnout	
	Agotamiento personal		Despersonalización		Realización personal		Coef. Pearson	Sign.
	Coef. Pearson	Sign.	Coef. Pearson	Sign.	Coef. Pearson	Sign.		
Significación de la tarea	-0,413**	0.008	-0.561**	0.000	0.325*	0.041	-0.345*	0.029
Condiciones de trabajo	-0.314*	0.048	-0.302	0.059	0.328*	0.039	-0.162	0.318
Reconocimiento	0.246	0.125	0.182	0.261	-0.140	0.389	0.176	0.279
Beneficios	0.278	0.082	0.229	0.155	0.079	0.627	0.351*	0.026
Satisfacción Laboral	-0.106	0.514	-0.196	0.227	0.283	0.077	0.011	0.947

Fuente: Datos de la investigación.

\*  $p < 0.05$ , existe relación significativa.

\*\*  $p < 0.01$ , existe relación altamente significativa.

En la tabla 4 se presenta la correlación de las dimensiones de la variable satisfacción laboral con las dimensiones del SB, en el personal del C.S. la Cruz.

Respecto a la correlación de las dimensiones de Satisfacc. laboral con la dimensión agotamiento personal del SB tenemos que las dimensiones Significación de la tarea tiene una relación altamente significativa ( $p<0.01$ ) y las Condiciones de trabajo una relación significativa ( $p<0.05$ ).

Respecto a la correlación de las dimensiones de satisfacción laboral con la dimensión Despersonalización del SB tenemos que sólo la dimensión significación de la tarea tiene una relación altamente significativa ( $p<0.01$ ).

Respecto a la correlación de las dimensiones de SL con la dimensión Realización personal del SB tenemos que sólo las dimensiones Significación de la tarea y Condiciones de trabajo tiene una relación significativa ( $p<0.05$ ).

Respecto a la correlación de la SL con las dimensiones del SB tenemos que no existe una relación significativa ( $p>0.05$ ).

Respecto a la correlación del SB con las dimensiones de la SL tenemos que las dimensiones Significación de la tarea y Beneficios presentan una relación significativa ( $p<0.05$ ).

Respecto a la correlación entre variables, se reportó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz. Tumbes - 2024.

## 4.2. Discusión

Respecto al objetivo principal (tabla 1), se observó que 87.5% del personal de salud reportaron un nivel medio de satisfacción laboral, de los cuales 77.5% experimentaron un nivel medio de síndrome de burnout. Se estableció que no existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz ( $p > 0.05$ ), usando el Coeficiente de Pearson. Este resultado es similar a los resultados de Aranda<sup>37</sup>, cuyo análisis mediante la prueba Rho de Spearman indicó un valor cercano a cero (-0,408), lo que sugiere que no existe asociación lineal entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Además, Figueroa y Gonzales<sup>39</sup> no encontraron una relación significativa entre las variables en estudio, lo que sugiere que las diferencias pueden provenir de distintas culturas ocupacionales y condiciones específicas dentro de los centros de salud investigados.

Es preciso señalar que culturas ocupacionales varían significativamente entre organizaciones, incluso dentro de la misma industria, como la salud. Factores como el liderazgo, las políticas de recursos humanos, el clima laboral, y las expectativas laborales pueden influir en cómo los empleados perciben su satisfacción laboral y cómo experimentan el burnout. De igual modo, es posible que, en algunos entornos laborales ciertos aspectos de la cultura organizacional (como el apoyo social, la autonomía en el trabajo, o las oportunidades de desarrollo profesional) amortigüen o intensifiquen la relación entre satisfacción laboral y burnout. Respecto a las Condiciones específicas de los Centros de Salud, se tiene que las condiciones específicas del trabajo en diferentes centros de salud, como la carga de trabajo, la disponibilidad de recursos, la naturaleza del trabajo (por ejemplo, atención primaria vs. especializada), y las demandas emocionales, pueden afectar cómo los empleados experimentan el burnout y cómo valoran su satisfacción laboral.

Diferencias en la gestión del estrés, el apoyo organizacional y las políticas de bienestar en los distintos centros de salud también podrían explicar por qué no se encuentra una relación significativa en algunos estudios. De igual modo, las diferencias Regionales y Culturales pueden influir en la forma en que los trabajadores perciben y responden a la satisfacción laboral y al burnout. Por

ejemplo, en algunas culturas, los empleados pueden estar más dispuestos a reportar insatisfacción laboral o síntomas de burnout, mientras que en otras, estos temas pueden ser considerados tabú o simplemente no reconocidos de la misma manera.

Asimismo, es preciso destacar que al comparar tus resultados con los de otros autores, como Aranda, Figueroa y Gonzales, es importante destacar que las variaciones en las metodologías (por ejemplo, uso de diferentes pruebas estadísticas como Pearson vs. Spearman) y en las características de las muestras estudiadas pueden llevar a resultados diferentes.

El resultado de esta investigación difiere de estudios como el de Arenas<sup>40</sup>, Quispe<sup>41</sup>; Arenas<sup>40</sup> identificó una correlación significativa entre el SB y la SL en el personal de salud de los ES de la Microrred Combapata – Canchis; Quispe<sup>41</sup> concluyó que existe una relación notable entre el SB y la SL en el personal de salud. Esta diferencia se podría deber a la cultura ocupacional de la localidad y la institución, debido a que Aranda<sup>27</sup> fue realizada en España donde la mayoría de los trabajadores sienten satisfacción laboral, otro factor que podría influir en contraste de los resultados es el centro de salud, debido a que Figueroa y Gonzales<sup>39</sup> realizaron sus ensayos en un policlínico también encontraron que la mayoría de los trabajadores presentaba satisfacción laboral.

Con respecto al objetivo específico 1, se identificó el nivel de SL en el personal del C.S. la Cruz. Los resultados mostraron que el 87.5% obtuvo un nivel medio de SL, mientras que el 10% mostró un nivel alto. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones de trabajo y los beneficios predominaron en el nivel medio, con un 47.5% y un 62.5%, respectivamente. En contraste, la dimensión de reconocimiento mostró un nivel bajo en el 60% de los trabajadores.

Estos resultados en las dimensiones subrayan que la razón principal detrás del nivel medio de SL es el bajo reconocimiento dado a los trabajadores de la salud en el C.S. La Cruz. Este patrón se refleja también en la investigación de Izquierdo<sup>42</sup>, donde el 64% de las enfermeras en el Hospital Regional II – 2 JAMO Tumbes mostraron un nivel de satisfacción medio con respecto a sus actividades diarias. De

manera similar, Arenas<sup>40</sup> identificó un nivel medio de satisfacción laboral en el 51.2% de los trabajadores de la salud.

Por otro lado, Aranda<sup>37</sup> encontró algo distinto en su estudio, donde el 38.0% (113) afirmaron estar bastante satisfechos con el trabajo elaborado por sí mismo. Esta diferencia podría estar relacionada con que el centro de salud investigado en Aranda<sup>37</sup> se sentían altamente satisfechas con sus condiciones de trabajo, caso contrario en esta investigación se encontró que las condiciones de trabajo no son las óptimas. Así mismo, Figueroa y Gonzales<sup>39</sup> mostraron que el 44.1% de los trabajadores de la salud se consideran satisfechos, esto podría deberse a que en la dimensión beneficios la mayoría de los trabajadores se sienten entre satisfechos y muy satisfechos: en cambio, en esta investigación se encontró que la dimensión beneficio obtuvo los niveles más bajos.

Para el objetivo específico 2 se evaluó el grado de síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, revelando que el 87.5% experimentó un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que el 10% reportó un nivel bajo. Esta prevalencia subraya el impacto significativo del síndrome de burnout entre los trabajadores, hallazgo consistente con Saborío e Hidalgo<sup>25</sup>, quienes de manera similar lo identificaron como una respuesta común a entornos laborales de alta presión.

De manera similar, en el estudio de Días et al.,<sup>38</sup> sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral durante la pandemia de Covid-19, se encontró que los profesionales de la salud del Hospital Alfredo Noboa Montenegro presentaron predominantemente un nivel medio de síndrome de burnout. En contraste, Figueroa y Gonzales<sup>39</sup> encontraron que el 70.6% de los trabajadores del policlínico presentaron un nivel regular de síndrome de burnout.

En contraste, Arenas<sup>40</sup> sobre el SB y la SL en establecimientos de salud de la Microrred Combapata – Canchis reveló resultados diferentes. En este estudio, se encontró que el 81.4% de los trabajadores presentó un nivel alto de síndrome de burnout, y el 18.6% un nivel medio.

Cabe destacar que, dentro de las dimensiones del síndrome de burnout, se observó que el 65% presentó un nivel bajo de agotamiento y el 75% un nivel bajo de despersonalización. Sin embargo, en términos de realización personal, el 82.5% alcanzó un nivel alto. Estos hallazgos reflejan los de Figueroa y Gonzales<sup>39</sup>, quienes encontraron de manera similar que el 60,3% y el 72.1% de los trabajadores presentaron niveles bajos de agotamiento y despersonalización, respectivamente, mientras que el 75% exhibió un nivel alto de realización personal.

Dentro de las limitaciones en la investigación, se presentó la dificultad para la aplicación del instrumento al personal de salud del establecimiento, considerando que los horarios son distintos para cada trabajador. Otro punto para mencionarse es la distancia para la aplicación del cuestionario, teniendo en cuenta que se encuentra alejado del centro de la ciudad.

Para el objetivo específico 3, la correlación de las dimensiones de Satisfacción laboral con las dimensiones del SB reportó que: respecto a la dimensión agotamiento personal con las dimensiones Significación de la tarea tiene una relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) y las Condiciones de trabajo una relación significativa ( $p < 0.05$ ); respecto a la dimensión Despersonalización del SB la dimensión significación de la tarea tiene una relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ). Respecto a la dimensión Realización personal del SB tenemos que las dimensiones Significación de la tarea y Condiciones de trabajo tiene una relación significativa ( $p < 0.05$ ). La correlación de la Satisfacción laboral con las dimensiones del SB no presenta una relación significativa ( $p > 0.05$ ).

Respecto a la correlación del SB con las dimensiones de la SL tenemos que las dimensiones Significación de la tarea y Beneficios presentan una relación significativa ( $p < 0.05$ ).

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe relación significativa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del centro de salud la Cruz, al obtener como p-valor mediante el Coeficiente de Pearson. Además, se aprecia que el 87.5% de trabajadores presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, del mismo modo obtienen un nivel medio para el síndrome de burnout en el 77.5%.
2. La satisfacción laboral en el personal del C.S. la Cruz, el 87.5% presentaron un nivel medio y con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, se aprecia que en la significación de la tarea en el 90% mostraron un nivel alto, sin embargo, en la dimensión reconocimiento el 60% presentaron un nivel bajo.
3. El síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, el 77.5% obtuvieron un nivel medio, dentro de la evaluación de las dimensiones, encontramos que el agotamiento personal es del 65% y despersonalización es del 75%, representando un nivel bajo en ambas dimensiones; destacando la dimensión realización personal con nivel alto en un 82.5% en los trabajadores de salud.
4. La dimensión significación de la tarea de la variable satisfacción laboral presenta relación altamente significativa con el agotamiento personal y la despersonalización, de igual modo, con la dimensión realización personal y con el Síndrome de Burnout presenta una relación significativa; la dimensión condiciones de trabajo presenta relación significativa con las dimensiones agotamiento personal y realización personal; la dimensión beneficios presenta relación significativa con el Síndrome de Burnout.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A los responsables del área de personal del C.S. la Cruz, se recomienda considerar el apoyo de profesionales del área de psicología para desarrollar programas de promoción de la salud mental en el personal de salud; a fin de abordar y mitigar los problemas que puedan surgir entre los trabajadores de salud, mejorando su bienestar general. Considerando que aparentemente los resultados la investigación señalan que no existe riesgo de síndrome de burnout, es necesario mantener un nivel medio y fomentar un nivel alto al realizar evaluaciones periódicas sobre satisfacción laboral y del síndrome de burnout que permita desarrollar planes de mejora continua oportunamente.
2. El personal de salud puede realizar actividades para incrementar su nivel de satisfacción laboral a niveles altos, participando en programas de capacitación, talleres y cursos para mejorar habilidades, trabajo en equipo, programas de bienestar, flexibilidad laboral en horarios, celebración de eventos para fomentar la unión y celebrar logros.
3. Sobre la base de los resultados donde la dimensión de reconocimiento representa un nivel bajo en los trabajadores de salud, se recomienda a la Jefa de C.S. La Cruz, La Lic. García Ordinola María, realizar el trabajo que involucra identificar y valorar al trabajador en sus logros en el ambiente laboral, a fin de generar motivación, satisfacción, compromiso y el reconocimiento social y sus contribuciones dentro de la organización. Incluye tanto el reconocimiento personal, que implica sentirse apreciado individualmente por los logros y esfuerzos realizados, como el reconocimiento social y económico; abarca la justicia percibida en los sistemas de recompensas y reconocimientos organizacionales que involucra sentirse valorado por el equipo de trabajo, los superiores y la organización en general.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 4- Gonzalez J. Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud. [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Perú: Universidad de Lima; 2021. [consultado junio 2023]. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/13212>
  
2. Agüero E. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen. [Internet]. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016. Universidad de Carabobo. 2018 - [consultado junio 2023]. Disponible en:  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6688/eaguero.pdf?sequence=1>
  
3. Randstad Workmonitor. La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea. Madrid. 13 de mayo de 2019;4. [consultado junio del 2023]; Disponible en:  
[https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la\\_satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de\\_la-media-europea/](https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la_satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de_la-media-europea/)
  
4. Dávila R, Agüero E, Ruiz J, y Guanilo C. Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. Rev. Ven. Ger. [Internet] 2021 [consultado junio 2023]; 26(5), 663-677. Disponible en  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
  
5. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Marqueza L, Pinto I, Rojas A. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Med [Internet]. 2019. [consultado el 18 de octubre de 2023]; 19(4): 41-49. Disponible en:  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

6. Organización Mundial de la Salud. El burnout, reconocido por la OMS como una enfermedad profesional. [Internet]. 2019. [citado junio 2023]. Disponible en:  
[https://prevencionar.com/2019/05/30/el-burnout-reconocido-por-la\\_omscomo-una-enfermedad-profesional/](https://prevencionar.com/2019/05/30/el-burnout-reconocido-por-la_omscomo-una-enfermedad-profesional/)
7. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Hospital Nacional Antonio Lorena. Cusco, Perú. 2019. [Internet]. 2019. [consultado junio 2023]; 19(1): 67-72. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n1/a11v19n1.pdf>
8. Parada M, Moreno B, Mejias M, Rivas F, Cerrada S, Rivas P. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. [Internet]. 2005. [consultado noviembre 2023]; 23(1): 33 - 45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>
9. Vasco ZM, Rivera Zambrano FX. Relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral y el patrón de conducta en médicos residentes y el personal de enfermería del Hospital Eugenio Espejo durante Junio - Julio del 2011. [Tesis de Licenciatura en Medicina]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2011. [consultado noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/30732>
10. Guzmán Bautista F. Satisfacción laboral del personal de salud en el servicio de urgencias y su relación con el síndrome de burnout en el Hospital General de zona N. 24 del IMSS. [Tesis de Especialización en Medicina Familiar]. Coyoacán: Universidad Nacional Autónoma de México; 2016. [consultado noviembre 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.unam.mx/contenidos/443245>
11. Dos Santos, Manuel Alonso. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev. Educ. Sup. [Internet]. 2016 [consultado junio 2023]. 45(178);

79-95. Disponible en:

<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

12. Satisfacción. Oxford University Press. [Internet]. Universidad de Oxford. Estado Unidos. 2021 – [consultado agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
13. Barraza MA, Ortega MF. Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. [Internet]. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México. 2019 – [consultado agosto 2023]. Disponible en: <https://dialogoseducativos.umce.cl/articulos/2009/dialogos-e-17-Barraza-Satisfaccion-laboral-en-instituciones-formadoras-de-docentes.pdf>
14. Sánchez M, De Lourdes E, García V. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et technica [Internet]. 22(2): 161-166. 2017. [consultado agosto 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
15. Vazquez W. Satisfacción laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021. [Tesis de Maestría Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. [consultado julio 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86728>
16. Salas G. Relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021. [Tesis de Maestría Maestra en Gestión Pública]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. [consultado julio 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73177>
17. Aranda L. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la micro red Pillco marca Huánuco 2019. [Tesis de Maestría en Salud

Pública y Docencia Universitaria]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2020. [consultado junio 2023]. Disponible en:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/ARANDA%20%c3%81VILA%2c%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Espinal D, Alave H, Oblitas C. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de salud de la dirección regional de salud Tacna en tiempo de pandemia, 2022. [Tesis de Segunda especialidad en enfermería en salud pública y comunitaria]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. [consultado junio 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8311>

19. Farfán C. Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016. [Tesis Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [consultado junio 2023]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30537>

20. Veliz F. Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "COSSMIL" de la ciudad de La Paz. [Tesis Maestría en Psicología]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2020. Disponible en:

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25090>

21. Sinay M. Beneficios de utilizar el salario emocional como un reforzamiento en las diferentes áreas de la gestión del talento humano. [Tesis de Maestría]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2023. Disponible en:

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/19648>

22. García A. Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012. [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. [consultado junio 2023]. Disponible en:

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/345>

23. Avecillas JA, Mejía I, Contreras JO, Quintero AM. Burnout académico. Factores influyentes en estudiantes de enfermería. Rev. Eug. Esp. [Internet]. 2021. [consultado junio 2023]; 15(2): 57-67. Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.08>
24. Organización Mundial de la Salud. Relaciones entre los programas de salud y el desarrollo social y económico. [Internet]. Ginebra: OMS; 1968. Disponible en: <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>
25. Saborío L. Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica 32.1 (2015): 119-124. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
26. Linares G, Guedez Y. Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. Aten Primaria. [Internet]. 2021 [consultado julio 2024]; 53(5):102017. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
27. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev. Innova. Educ. [Internet]. 2020. [consultado julio 2024]; 2(4): 543-454. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
28. López F. La despersonalización como estrategia de cortesía del discurso académico escrito. [Internet]. Actas de V Congreso Internacional AELFE. 2006 – [consultado agosto 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2285362>

29. Molina J. Adaptación y Validación al Castellano de la Escala de Despersonalización de Cambridge. [Tesis de Doctorado en Psicología Patológica]. España: Universidad de Córdoba; 2008. [consultado agosto 2023]. Disponible en:  
<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/250>
30. Barajas J. Realización personal Autorrealización y el personal de Enfermería. Revista electrónica portales médicos. [Internet]. 2020. [consultado agosto 2023]; 15(2):592. Disponible en:  
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/>
31. Lozano-Vargas A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. Rev Neuropsiquiatr [Internet]. 2021. [consultado agosto 2023];.84(1): 1-2. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>.
32. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, hospital Iquitos 2021. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. [consultado junio 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1531>
33. Vilela L, Pérez N. Factores laborales estresores relacionados al síndrome de burnout en enfermeros del hospital 111 EsSalud, Iquitos 2019. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. [consultado junio 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1286>
34. Sarmiento G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 – [consultado junio 2023]. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento\\_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

35. Sevilla M, Sánchez M. Síndrome de burnout. [Internet]. Revista de psicología Cuídate. Información para la salud mental. 2019 – [consultado julio 2023]. Disponible en:  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>
36. Sánchez F. Satisfacción y burnout en el personal sanitario servicio de paritorio de un hospital comarcal de la región de Murcia. [Internet]. Universidad Miguel Hernández 2018 – [consultado octubre 2023]. Disponible en:  
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5846/1/SANCHEZ%20SANCHEZ%20%20FRACISCA%20CARMEN%20TFM.pdf>
37. Aranda R. Correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en organización sanitaria del primer nivel de atención. [Tesis de Maestría en Administración de Sistemas de Salud]. Región Veracruz: Universidad Veracruzana; 2019. [consultado agosto 2023]. Disponible en.  
<https://cdigital.uv.mx/handle/1944/49613?locale-attribute=en>
38. Días S, García S y Yáñez A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19. "Horiz. Enferm. [Internet]. 2022. [consultado octubre 2023]; 33(2): 123-131. Disponible en:  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf#:~:text=En%20este%20%C3%A1mbito%2C%20el%20s%C3%ADndrome,alto%20costo%20social%20y%20econ%C3%B3mico%2C>
39. Figueroa K y González P. Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles - Huancayo – 2018. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [consultado octubre 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37540>

40. Arenas K. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de dos establecimientos de salud de la Microred Combapata-Canchis, Cusco, 2021. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2022. [consultado octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6380>
  
41. Quispe W. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de Salud asistencial de la Red de Salud Cusco Sur, 2021. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [consultado octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80488>
  
42. Izquierdo S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en las enfermeras del departamento de pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO. Tumbes - 2020 [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2021. [consultado octubre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2501>
  
43. Aristi A, Collantes L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. [Tesis de Licenciatura en Administración]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2022. [consultado octubre 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10533>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Instrumento	Metodología
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023.</li> <li>- Describir el grado de síndrome de Burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023.</li> <li>- Establecer la relación satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 202.</li> </ul>	<p>H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal del C.S. La Cruz, Tumbes, en 2024.</p> <p>H<sub>i</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2024.</p>	<p><b>Var. X. SATISFACCIÓN LABORAL.</b> <u>Dim. Satisfacción laboral:</u> <b>Indicadores:</b> Escala de Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> Significación de tarea – Condiciones de trabajo – Reconocimiento. Beneficios.</p> <p><b>Var. Y SÍNDROME DE BURNOUT.</b> Agotamiento emocional – despersonalización – realización personal.</p>	<p>I. Cuestionario de Satisfacción laboral.</p> <p>II. Síndrome de Burnout – Escala MBI-SS.</p>	<p><b>Tipo y diseño investigación</b> Enfoque y tipo: Cuantitativo, Correlacional - prospectivo. Diseño: No Experimental. Esquema: <math>r</math> <math>Ox \rightarrow Oy</math> Ox: Obs. Satisf. Lab. Oy: Obs. Sind. Burnout.</p> <p><b>Población y muestra</b> <u>Población:</u> Personal del C.S. La Cruz N=40</p> <p><u>Tamaño muestral:</u> No se determinará el tamaño muestral con fórmula porque el tamaño de población es pequeño. <u>Muestra:</u> Población muestral: n=40</p>

## ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., Natural de ....., declaro que acepto participar en la investigación **“Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal del C.S. la Cruz, Tumbes 2023”**, realizado por Carla Lisbeth Chore Canales; Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Asesorada por la Doctora Aura Edelmira Puican Pachón (Asesora) y Mg. Gerardo Ortiz Castro (Co-Asesor).

Acepto completar los cuestionarios de encuesta, asumiendo que la información entregada será anónima y solo serán de conocimientos de los investigadores que garantiza el secreto, respeto y privacidad de las respuestas.

Soy consciente que el informe final de la investigación será publicado, sin la revelación de los informantes, conservando la libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio, sin que esto genere algún perjuicio y/o gastos.

Se dé que tener dudas sobre mi participación podre aclararlas con la investigadora. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientes realizadas, deseo participar de la presente investigación.

Tumbes... de..... de 2024.

---

**Firma del Informante**

---

**Firma del Investigador**

### ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT

**Objetivo:**

Recolectar la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout del personal de salud que labora dentro del Centro de Salud La Cruz.

**Instrucciones:**

Por favor conteste cada uno de los ítems de este cuestionario, la información que aquí consigne es de carácter confidencial y será custodiada por el investigador.

N° encuestado: .....

#### I. Datos generales

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino.

Edad: \_\_\_\_\_ años.

Estado civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente

Nivel de estudios: \_\_\_\_\_

Condición laboral: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

## II. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Lea cuidadosamente la pregunta y alternativas antes de responderlas, a continuación, marque con una equis (X) la opción que usted considere pertinente:

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento útil con la labor que realizo.					
4. Me complace los resultados de mi trabajo.					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6. Me gusta el trabajo que realizo.					
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8. Me gusta la actividad que realizo.					
9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10. El ambiente donde trabajo es confortable.					
11. Me disgusta mi horario.					
12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
18. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24. Me siento mal con lo que gano.					
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

### III. ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Lea cuidadosamente la pregunta y alternativas antes de responderlas, a continuación, marque con una equis (X) la opción que usted considere pertinente:

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado.					
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4. Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo.					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6. Me siento frustrado por el trabajo.					
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
9. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
10. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales.					
11. Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago este trabajo.					
12. Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente.					
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.					
14. Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.					
15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					

16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
17. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.					
18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19. Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo.					
20. Me encuentro animado después de trabajar.					
21. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.					
22. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## ANEXO 4.

### VALIDEZ DE INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** CHÁVEZ DIOSES, GASPAR.

**PROFESIÓN:** ESTADÍSTICO.

**Título de la investigación:** SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL C.S. LA CRUZ, TUMBES 2023.

**Instrumento:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DEFICIENTE: **0.00 – 0.2**  
REGULAR: **0.21 – 0.5**  
BUENO: **0.51 – 7**  
MUY BUENO: **0.71 – 8**  
EXCELENTE: **0.81 – 1.0**

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	Bueno
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	Bueno
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	Bueno
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	Bueno
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	Bueno
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	Bueno
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	Bueno
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	Bueno
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	Bueno

SUGERENCIAS:

---

---



Firma y sello  
COD:

FECHA: 25/10/2023

## VALIDEZ DE INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** ANDRES ELOY MORAN SAAVEDRA.

**PROFESIÓN:** ENFERMERO.

**Título de la investigación:** SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL C.S. LA CRUZ, TUMBES 2023.

**Instrumento:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2

REGULAR: 0.21 – 0.5

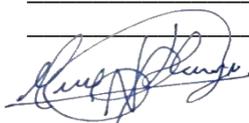
BUENO: 0.51 – 7

MUY BUENO: 0.71 – 8

EXCELENTE: 0.81 – 1.0

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	Bueno
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	Bueno
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	Bueno
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	Regular
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	Bueno
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	Bueno
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	Regular
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	Bueno
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	Bueno

SUGERENCIAS:



Firma y sello  
COD: 108761

FECHA: 05/11/2023

### ANEXO 5. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la contestación emocional que sienten los empleados en donde laboran. Dicha acción puede variar dependiendo de las situaciones internas que se presenten y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades <sup>30</sup> .	La variable será medida mediante la escala de Likert que presente al evaluar cada ítem propuesto, obteniendo en general, la siguiente clasificación: Alta = 101 – 135 Media = 64 – 100 Baja = 27 – 63	Significación de la tarea	Valoración de la tarea	1; 2; 3	Escala ordinal
				Resultados obtenidos	4; 5	
			Condiciones de trabajo	Realización	6; 7; 8	
				Distribución	9; 10	
				Horario	11; 12	
				Comodidad	13; 14; 15; 16	
			Reconocimiento	Reconocimiento personal	17; 18; 19	
				Reconocimiento social	20; 21; 22	
			Beneficios	Beneficios económicos	23; 24; 25	
				Beneficios sociales	26; 27	

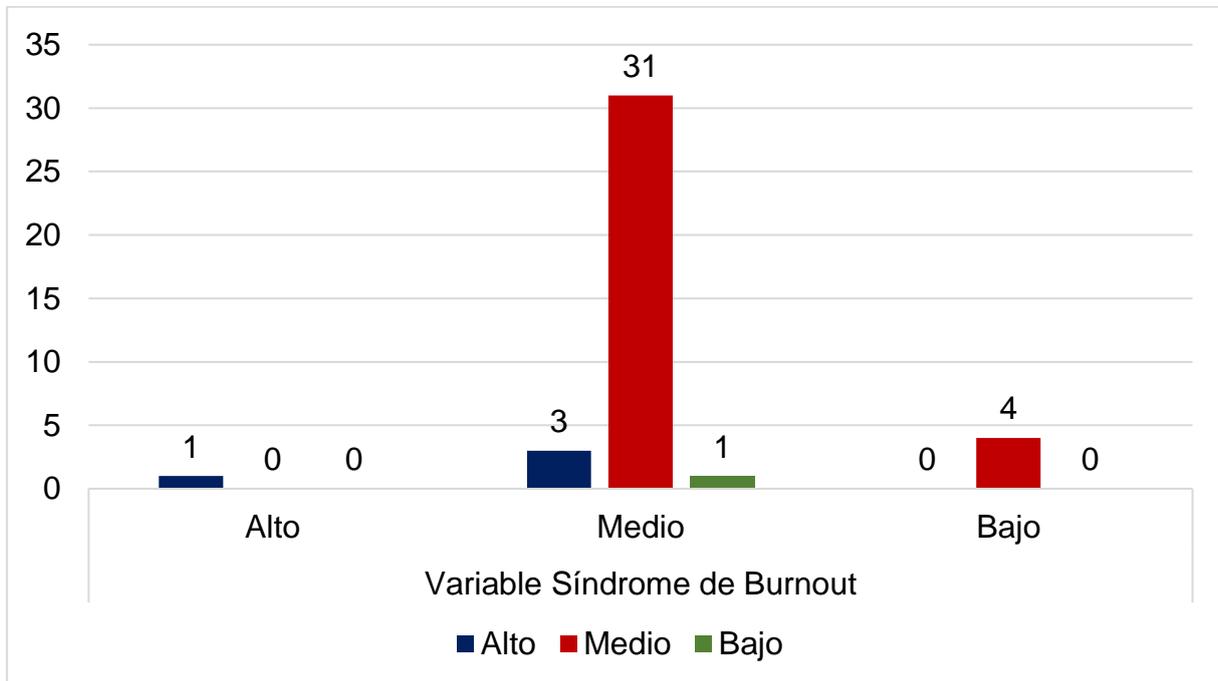
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	También denominado síndrome del quemado o síndrome de estar quemado en el trabajo, resulta ser un estado de extenuación física, emocional y mental el cual se encuentre vinculado con el ámbito laboral, el estrés que puede ser causado por el trabajo y las características del estilo de vida del empleado <sup>31</sup> .	La variable síndrome de burnout será medida mediante la escala de Likert establecida en el instrumento, obteniendo la siguiente clasificación: Alto = 82 – 110 Intermedio = 52 – 81 Bajo = 22 – 51	Agotamiento personal	Sobrecarga laboral	1; 2; 3	Escala ordinal
				Cansancio en el trabajo	4; 5; 6	
				Estado emocional	7; 8; 9	
			Despersonalización	Cambio en el trato al cliente	10; 11	
				Consumo laboral	12; 13	
				Endurecimiento emocional	14	
			Realización personal	Buen trato del personal	15; 16	
				Logro en el trabajo	17; 18	
				Acción ante problemas	19; 20	
				Resultados laborales	21; 22	

## ANEXO 6. Fotografías de aplicación del instrumento

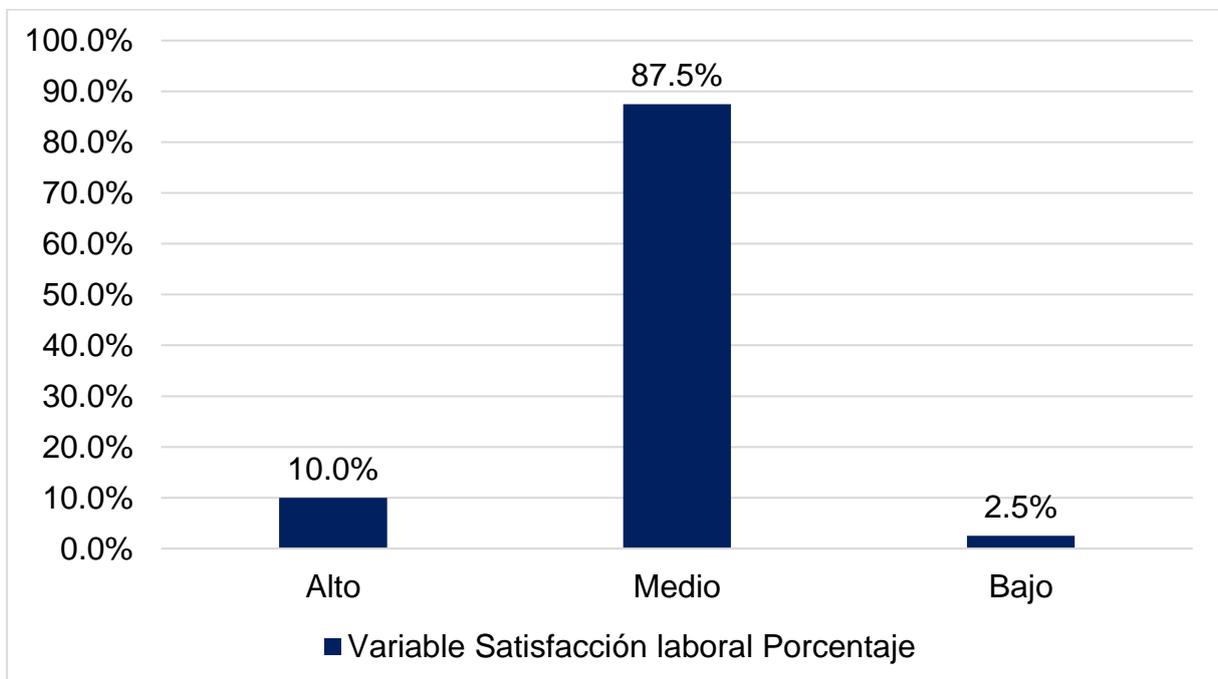


## ANEXO 7. Gráficos de los resultados

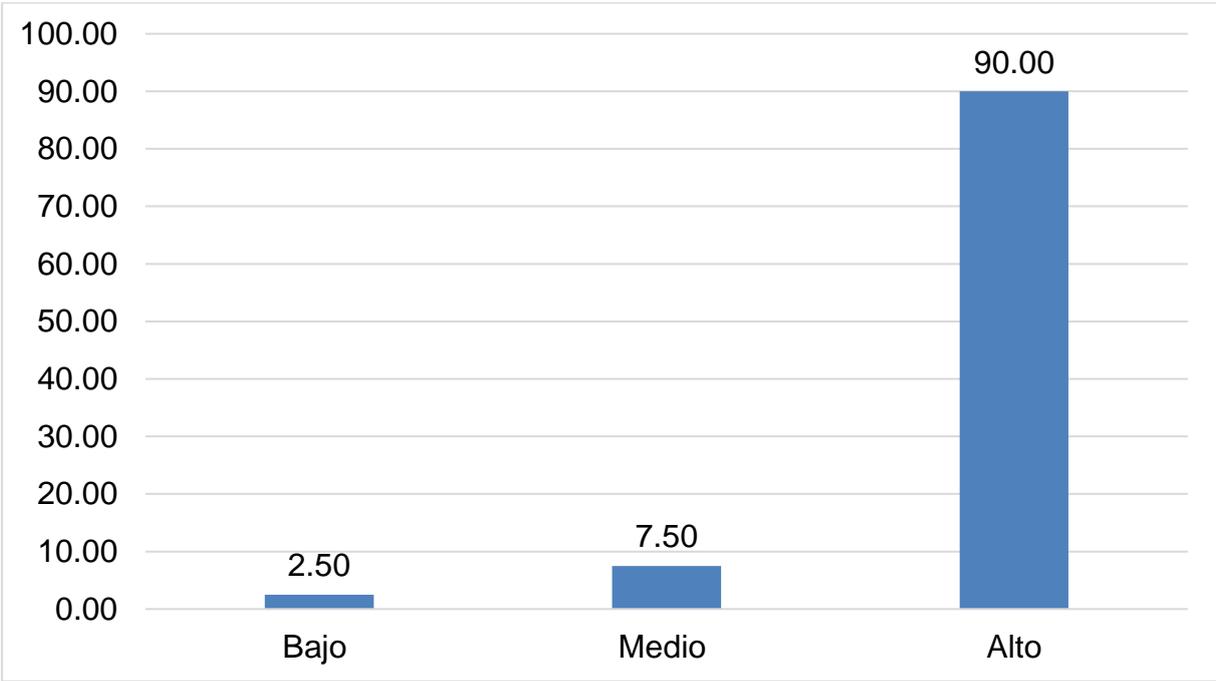
**Gráfico 1.** Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout.



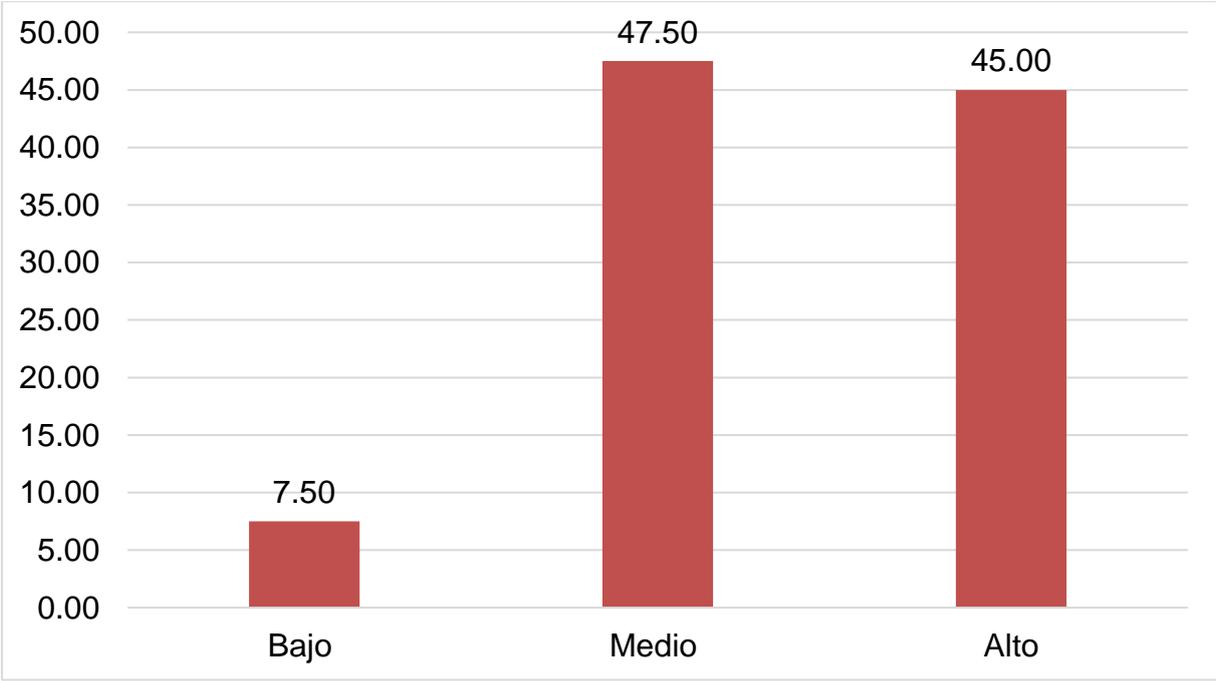
**Gráfico 2.** Satisfacción laboral del personal de salud.



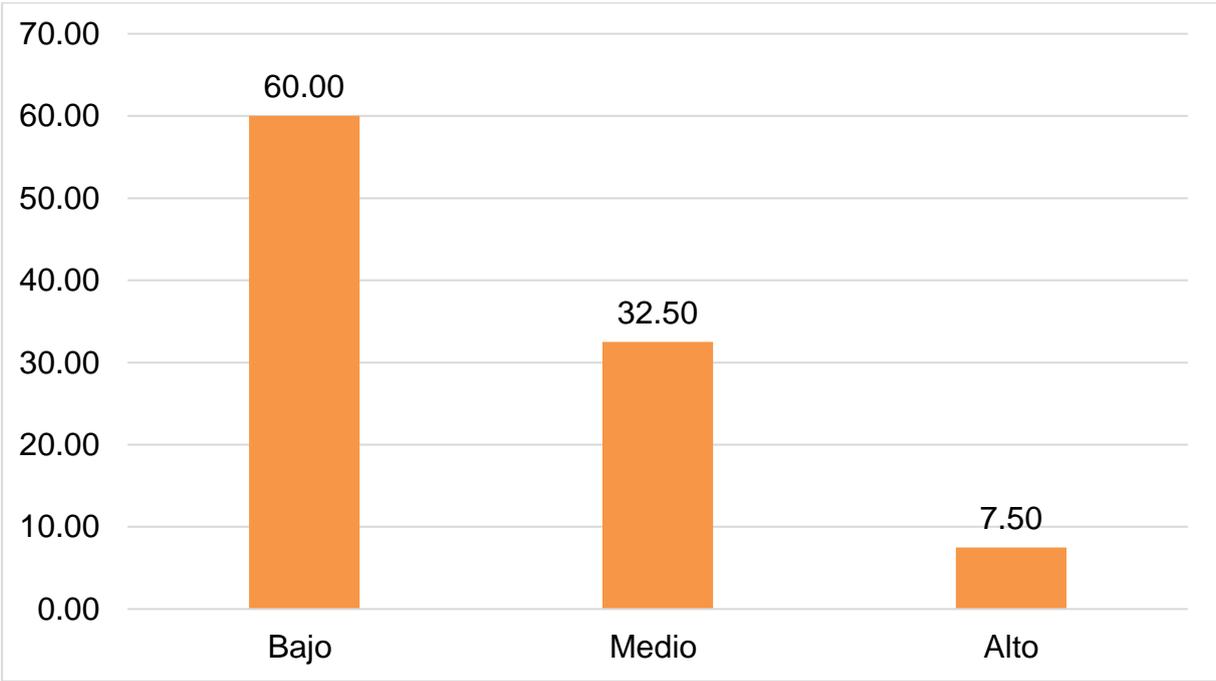
**Gráfico 3.** Significación de la tarea.



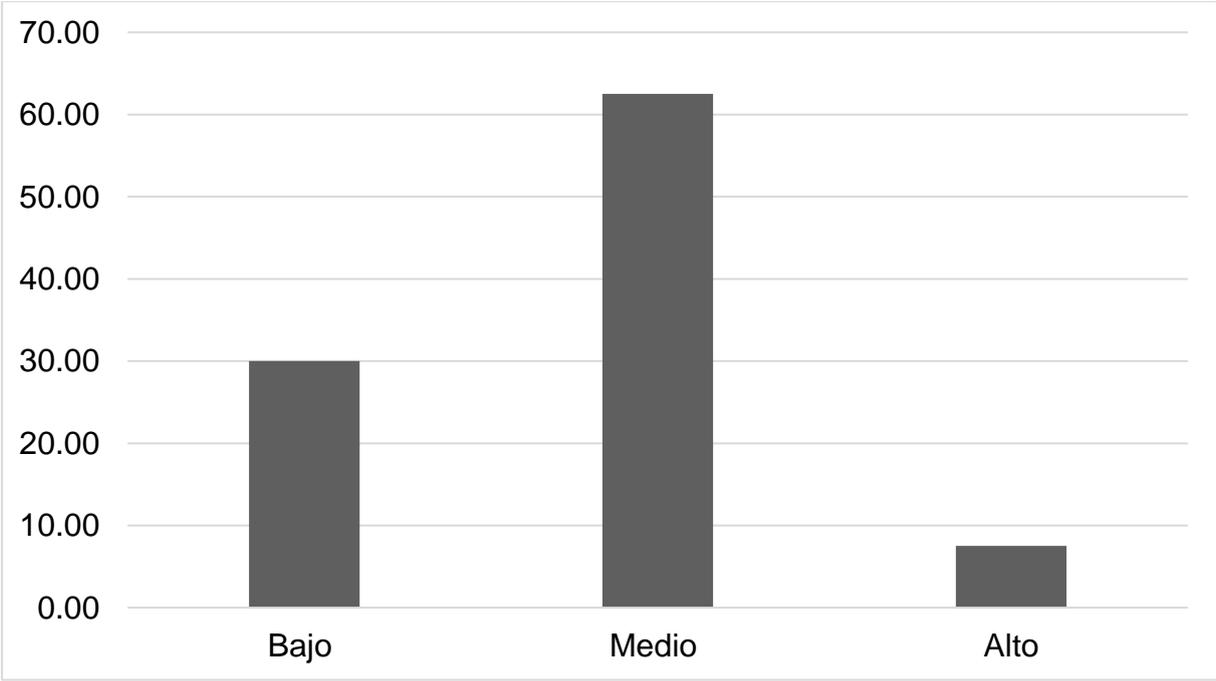
**Gráfico 4.** Condiciones de trabajo.



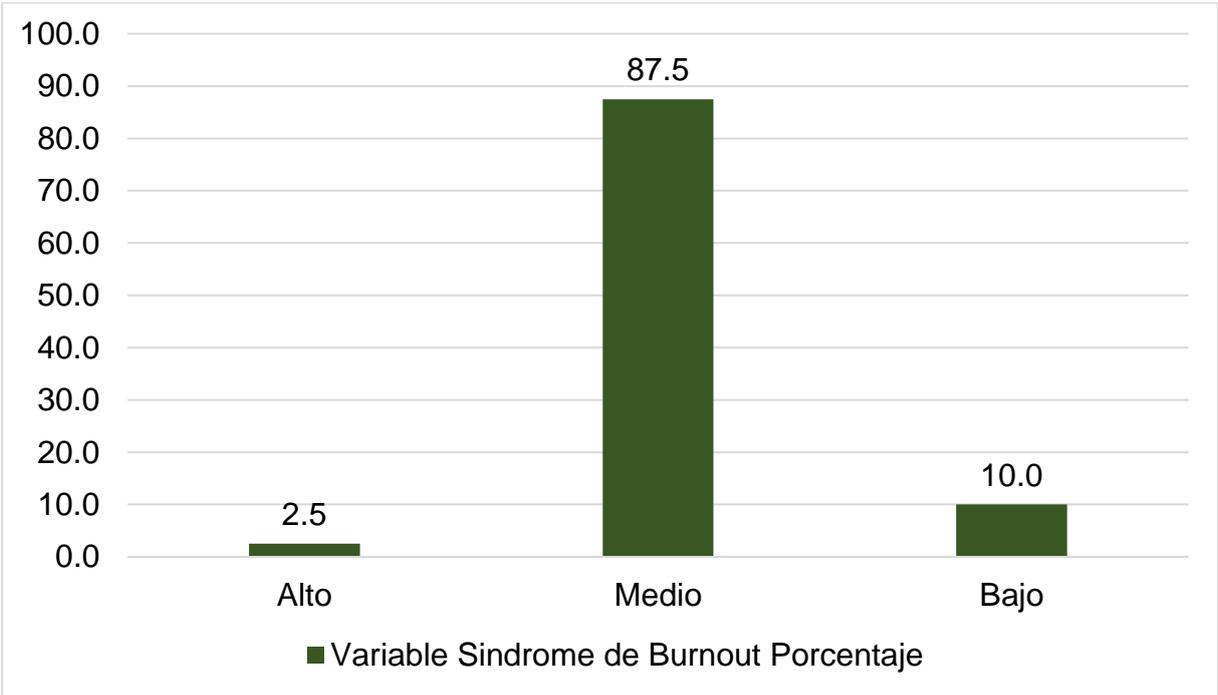
**Gráfico 5. Reconocimientos.**



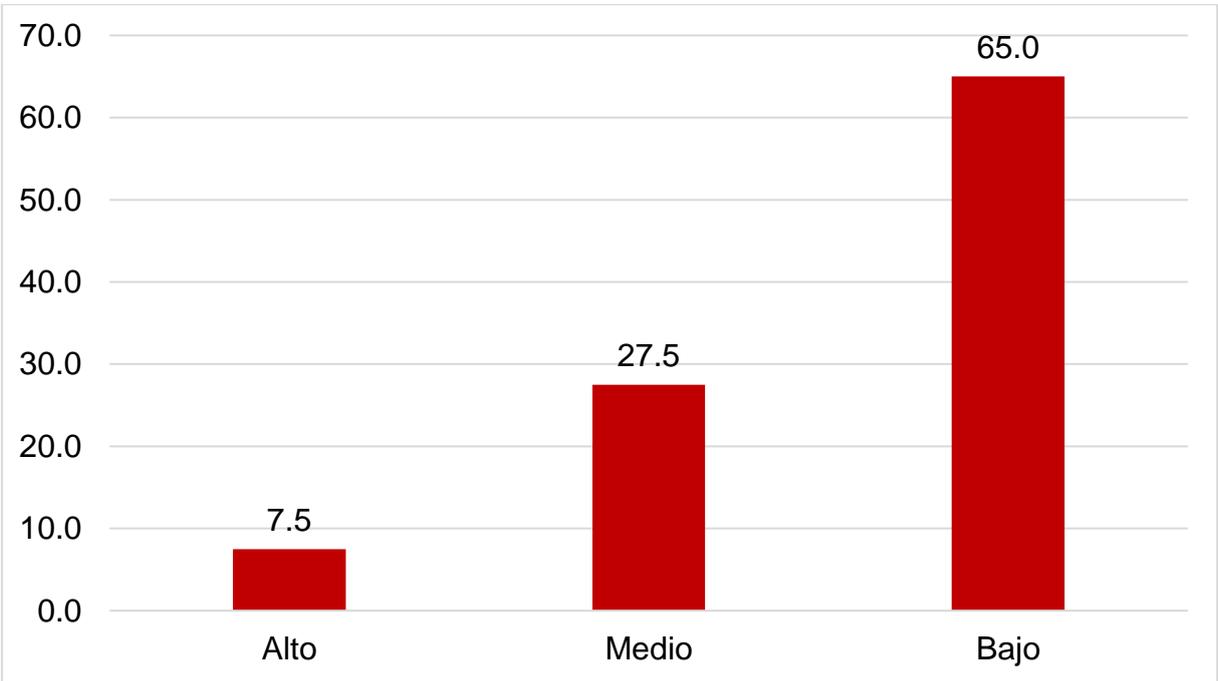
**Gráfico 6. Beneficios.**



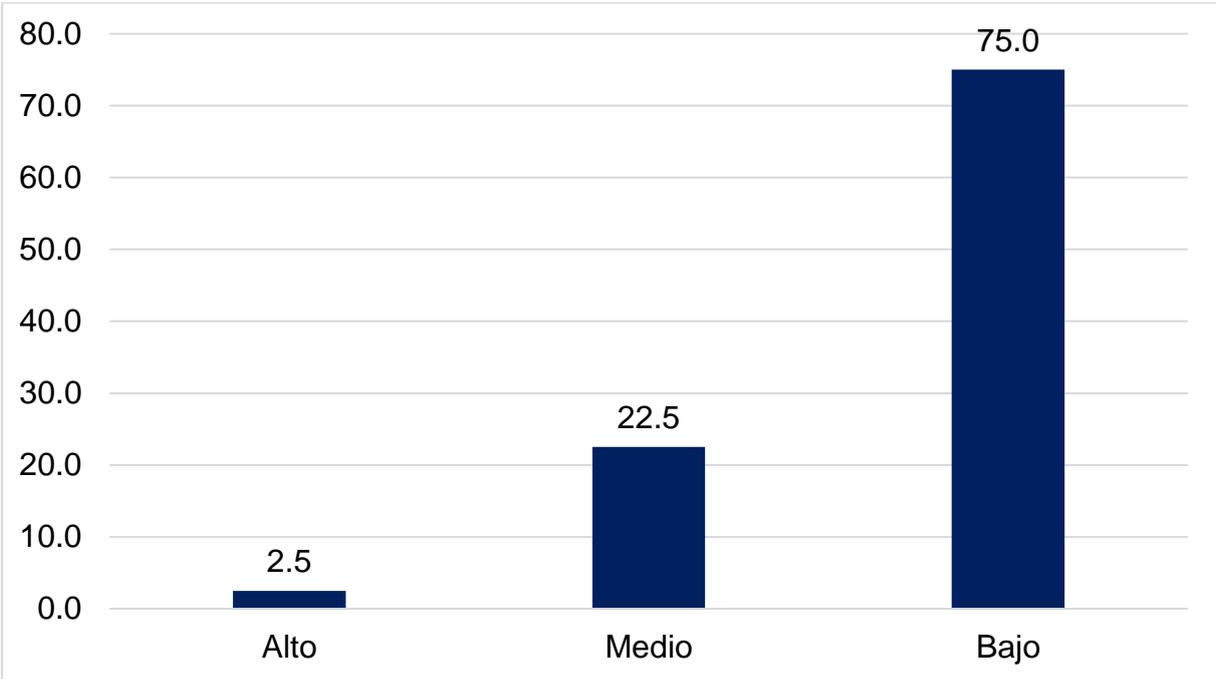
**Gráfico 7.** Síndrome de burnout del personal de salud.



**Gráfico 8.** Agotamiento personal.



**Gráfico 9.** Despersonalización.



**Gráfico 10.** Realización personal.

