

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**“SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MAGLLANAL DE JAEN, CAJAMARCA”**

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

AUTOR

BACH. FERNANDEZ HUAMANTA LUZ FLORMIRA

ASESOR

**MG. DENNIS ANTONIO MERA QUEZADA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3772-1923**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**CHICLAYO – PERU
2025**



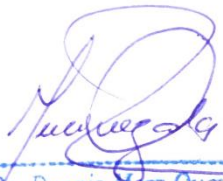
ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **DENNIS ANTONIO MERA QUEZADA**, asesor de investigación de la **Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud** de la Universidad Particular de Chiclayo realicé el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de **Pre Grado**, según la Directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: **LUZ FLORMIRA FERNANDEZ HUAMANTA** de su tesis: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MAGLLANAL DE JAEN,CAJAMARCA”** de la que es Autor(a):

LUZ FLORMIRA FERNANDEZ HUAMANTA

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel 05 de Junio del 2023



Ms. Ps. Dennis Mera Quezada
Psicólogo - CPs. 14167



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

Siendo las 7:00 p.m. del viernes 20 de diciembre del año 2024, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE (A) : MG. IMELDA SEGOVIA BRAVO
SECRETARIO (A) : MG. JUAN SECLÉN FLORES
VOCAL : MG. YOLANDA CASTRO YOSHIDA

La Bachiller : **FERNANDEZ HUAMANTA LUZ FLORMIRA**

El título de la Tesis a sustentar es: **SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MAGLLANAL DE JAEN, CAJAMARCA**

Para optar el Título de **LICENCIADA EN PSICOLOGIA**, obteniendo el siguiente calificativo de aprobado por **MAYORIA**

Mg. IMELDA SEGOVIA BRAVO
Presidente (a)

Mg. JUAN SECLÉN FLORES
Secretario (a)

MG. YOLANDA CASTRO YOSHIDA
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por haberme regalado la vida, por darme fuerza y fortaleza para desarrollar y finalizar este proyecto. Asimismo, a mi madre María Dolores y a mi hija Jemima Vileydi por ser mi soporte en todo momento que las he necesitado.

A mi primo Inocencio por ser mi principal apoyo en las etapas más complicadas de mi desarrollo personal y profesional.

Fernandez Huamanta Luz Flormira

Agradecimiento

A Dios Todo Poderoso, por ser el creador de la vida y de todo lo que disfrutamos cada día.

Dedico esta investigación a mi Madre, María Dolores Huamanta Ramos, por ser mi incondicional apoyo durante mi desarrollo profesional de esta magnífica carrera de psicología.

A mi hija Jemima Vileydi Heredia Fernández por ser la persona que me ha hecho soñar por hacerme creer que no existen límites en mis sueños y me ha motivado a crecer y lograr cada una de mis metas.

Finalmente, a todas los participantes, autoridades e institución que me permitió desarrollar mi investigación, demostrando interés e predisposición a colaborar en este largo proceso.

Extiendo mi más sincero agradecimiento a todos y cada uno de mis docentes que fueron una guía en este período académico.

Fernandez Huamanta Luz Flormira

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	10
Importancia y actualidad del tema.....	10
Realidad problemática.....	11
Justificación.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Hipótesis.....	15
Hipótesis general.....	15
Hipótesis específica.....	15
II. DESARROLLO.....	16
Marco Teórico.....	16
Datos y hallazgos más importantes y relevantes.....	27
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Diseño de investigación.....	33
3.3. Variables y operacionalización.....	34
3.4. Población, muestra y muestreo.....	37
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6. Procedimientos de recolección de datos.....	42
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
3.8. Criterios Éticos.....	42
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
V. CONCLUSIONES.....	51
ANEXOS.....	57
Anexo 1: Escala de Maslach MBI (inventario de burnout de maslach).....	57
Anexo 2: Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)....	59

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del centro de salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
	5
Figura 1. <i>Niveles de síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
	5
Figura 2. <i>Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
	6
Tabla 2. <i>Relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
	6
Tabla 3. <i>Relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
...	7
Tabla 4 <i>Relación entre la dimensión baja realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.....</i>	4
	7

Resumen

La tesis se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca. Para lo cual se ejecutó bajo una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, con una población muestral de 100 trabajadores de un establecimiento de salud, para lo cual se utilizaron instrumentos psicométricos como el Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout, Maslach y Jackson. (1981) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo (2007). Obtuvo como resultados que existe una relación negativa significativa entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación gamma $r=-.480$ y una significancia bilateral (.018), a un nivel $p<.05$, lo que indica que a mayor el burnout en el trabajo, menor es la satisfacción de los colaboradores, así mismo existe una relación negativa significativa entre las dimensiones de agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización con la variable de satisfacción laboral.

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

Abstract

The thesis was developed with the objective of determining the relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction in workers at the Magllanal Health Center in Jaén, Cajamarca. For which it was executed under a quantitative, descriptive, correlational methodology, with a sample population of 100 employees of a health establishment, for which psychometric instruments such as the Questionnaire to measure Burnout Syndrome, Maslach and Jackson (1981) and Job Satisfaction Scale (SL-SPC) by Sonia Palma Carrillo (2007). It obtained as results that there is a significant negative relationship between the burnout syndrome variable and job satisfaction with a gamma correlation coefficient $r = -.480$ and a bilateral significance (.018), at a $p < .05$ level, which indicates that the greater the burnout in the workplace, the lower the satisfaction of the collaborators, likewise there is a significant negative relationship between the dimensions of emotional exhaustion, low personal fulfillment and depersonalization with the variable of job satisfaction.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad del tema.

La competitividad en que se vive en la actualidad, acelera los cambios y adaptaciones de las organizaciones y por ende en los trabajadores, ya que genera en muchas ocasiones situaciones de extrema competitividad, la cual pueda estar supeditada al nivel de desempeño que cada colaborador realice como parte de sus actividades, pasando a ser; una actividad productiva y placentera a una tarea estrictamente estresante y agotadora (Guido, 2012)

Las constantes demandas, que hoy se viven por el contexto de pandemia, exige de los trabajadores, mayor dinamismo, versatilidad, flexibilidad y utilización de sus recursos personales, los cuales permitan un mejor proceso de adaptación, sin embargo; las diversas problemáticas que acarrea la situación actual, genera impacto en las personas como el desgaste emocional por la mayor demanda de empatía, tal como lo refieren Para Salgado y Lería (2019), el agotamiento o debilidad emocional se caracteriza por la saturación energética de la persona, la cual siente incapacidad para transmitir vigor hacia sus actividades y hacia los demás.

El burnout es una problemática causada por el día laboral extenso, superior a las 9 horas, excesivas labores, bajas compensaciones, mal ambiente laboral entre otros, lo cual puede llegar a generar en los colaboradores rechazo al cumplimiento de sus labores, generando así una insatisfacción laboral acompañado del deseo de renunciar o inadecuado cumplimiento de sus labores.

Investigaciones recientes, han demostrado que es el ámbito de la salud, dónde se producen mayores riesgos psico laborales (OIT, 217); de esta manera se puede entender que son los trabajadores que se desempeñan en el sector salud, están más expuestos a padecer de agotamiento laboral y por ende, verse afectada su nivel de estabilidad emocional y satisfacción frente al trabajo, acarreando múltiples problemas

como el ausentismo, baja tolerancia a la frustración entre los trabajadores, clima laboral negativo y disminución de la producción por mencionar algunos.

Realidad problemática.

En la actualidad las instituciones tanto públicas como privadas velan por el bienestar de sus colaboradores, por lo cual cuentan con el área de bienestar social, el cual se encarga que desarrollar actividades preventivas promocionales que motiven a los colaboradores al cumplimiento de sus funciones, sin embargo, con el llegar de la pandemia, genero un cambio inesperado, trasladando todas estas acciones al plano virtual, lo cual poco a nada ha ayudado a los colaboradores. Según estudios de la Organización mundial de la Salud (OMS 2021), indico que existía un incremento de estrés, ansiedad de depresión a causa de la pandemia, de ellos los especialistas del área de salud fueron los más afectados.

El portal BBC Noticias (2021) informaba al mundo que el Burnout era un síndrome que había tenido un incremento significativo en los últimos años, motivo por el cual en la OMS (2019) lo considero como un trastorno mental por riesgo laboral e incluyó en el Manual de Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), el cual ingresara en vigor el próximo año, ante una difícil realidad observada en estaos unidos que al menor 47 millones de personas abandonaron s trabajo por agotamiento, de los cuales, el 30% de ellos se consideran casos críticos, dentro de ellos se encuentran según el portal Medicina salud pública (2021) que el 51% reporto agotamiento severo y el 13% de los profesionales médicos han llegado a tener pensamientos suicidas.

Latinoamérica no es ajena a esta realidad, pues argentina, chicle, Panamá, ecuador y Perú son considerados los países más exhaustos, pues según estudios de Laborum (2021) el 80% de colaboradores refieren sentirse estresados, el 71% desmotivados, el 45% no logra concentrarse

en el trabajo, de igual manera Infobae (2020), en un estudio realizado pre pandemia, el 80.2% de argentinos refería sentirse extenuado, esta realidad va en incremento debido a que se ha evidenciado que existe escaso trabajo en la salud mental de la población.

En el Perú, los problemas de salud mental van incrementando día a día, el trabajo preventivo es escaso y el recuperativo muy limitado, el síndrome de burnout ha crecido significativamente por la sobrecarga laboral, llegando a un 66% de los trabajadores encuestados los que se sienten “Quemados” (Portal Gestión, 2021), asimismo según el Portal RPP (2020) reportaba que 7 de cada 10 peruanos padre de burnout, de los cuales el 47% había optado por cambiar de trabajo, el 18% desarrollar actividades que permitan relajarse y un 6% compartir mayor tiempo con su familia lo visualizan como una opción para reducir el estrés. Esta realidad es preocupante puesto que trabajadores con alto nivel de estrés y con deseos incluso de renunciar, podrían no estar teniendo una adecuada satisfacción en su centro de labores.

La satisfacción laboral, que es la condición de comodidad y satisfacción personal que tiene una persona en relación al trabajo que desempeña y a su contexto, según el portal Gestión RH (2021) en su estudio determino que 35% de los colaboradores mencionan que las medidas adoptadas por las empresas no son suficientes para contribuir a una adecuada satisfacción, siendo Japón y Hong Kong los países con mayor insatisfacción laboral, por encima del 40%. De igual manera estudios desarrollados de forma anual de Cigna (2020), determino que en España la satisfacción laboral ha mejorado a causa de la pandemia debido al teletrabajo y flexibilidad horaria. Asimismo, en América latina, según un informe de Forbes (2021) determinó que el 56% de personas planean mantenerse en su empleo y de la diferencia que piensan renunciar, el 42% lo hace por sentirse agotado, el 48% por depresión o ansiedad.

En el Perú, en un estudio publicado en el diario el peruano, desarrollado en el 2020, se obtuvo que solo el 24% de los colaboradores se sentía feliz en su centro de trabajo y la diferencia no es feliz en su trabajo, lo cual se justifica por diferentes elementos, entre ellos el escaso liderazgo, inconformidad con la remuneración, inadecuado clima laboral, entre otros. Asimismo, estudios realizados en el sector salud por Cereceda (2020) obtuvieron que el 38.8% el personal poseía niveles de satisfacción alto, y la revista Gana más (2021) publicó que el 65% de los empleados se levantan con resignación e indiferencia para afrontar su jornada laboral.

Esta realidad se replica en las diversas provincias del país, Jaén es una de las provincias, en las cuales en el establecimiento de salud se ha evidenciado en los últimos meses una alta rotación de personal, conflictos entre colaboradores, quejas por inadecuada atención a los pacientes, problemas de empatía, ausentismo, entre otros, es por ello que se tomó la iniciativa de investigar sobre el síndrome de burnout y la satisfacción que poseen los colaboradores del establecimiento de salud, ya que al estar expuestos a una pandemia como lo fue la del covid-19, se evidenció la intensificación de esta problemática.

Formulación del problema.

¿Cuáles es la relación entre Síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, Cajamarca?

Justificación.

La investigación tiene como objetivo hallar la posible relación entre las variables del síndrome de burnout y la comodidad laboral en los empleados del establecimiento de salud Magllanal, así como medir los niveles de cada una de estas variables, pretendiendo hallar indicadores que señalen la presencia de impacto causal del agotamiento laboral sobre la percepción y valoración que los trabajadores tienen en relación a sus

labores y su centro de trabajo; del, mismo modo, permitir el conocimiento del estado de salud emocional en los mismos, evidenciando las necesidades como el talento invaluable dentro de la organización.

El presente trabajo, pretende en todo momento informar de manera amplia y estadísticamente acerca de la manifestación de las variables en estudio, su relación, así como el impacto sobre los trabajadores, dejando precedente para el interés de las autoridades del Centro de Salud como en la GERESA Jaén, quienes podrán hacer uso de los resultados arribados para elaborar y organizar planes de trabajo que contemplen la mejora de las condiciones laborales para el personal del centro de salud.

Los resultados de la presente investigación, servirán de gran utilidad en principio para los trabajadores que formarán parte del mismo, contribuyendo de manera directa sobre la plataforma referencias de trabajos de investigación en instituciones de salud de la provincia de Jaén, incentivando el interés para la continuidad de futuros trabajos relacionados a la temática y de diseños de investigación complementarios.

Finalmente, el presente trabajo nutre de información científica a disciplinas como la psicología clínica, organizacional y social; facilitando la labor de diversas instituciones académicas y de salud interesadas en busca del bienestar de los individuos, las cuales pueden acceder a los resultados del presente proyecto para graficar y proyectar sus disposiciones y lineamientos en la prevención de complicaciones de salud mental.

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Objetivos específicos.

- Identificar los niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- Determinar los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

- Establecer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- Identificar la relación entre la dimensión baja realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Hipótesis

Hipótesis general

- Si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- No existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Hipótesis específica

- Si existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- Si existe relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- No existe relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca

- Si existe relación entre la dimensión baja realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.
- No existe relación entre la dimensión baja realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

II. DESARROLLO.

Marco Teórico.

El síndrome de Burnout, ha sido examinado como causa de riesgo en el trabajo por la OMS durante 2017, debido a que tiene efectos sobre la salud psicológica, además es posible que se muera, es una patología que se empezó a estudiar a partir de 1970. A partir de ese momento, se han dado importantes transformaciones en el ámbito del trabajo, en gran parte debido a la evolución de nuevas tecnologías, alteraciones en la organización y métodos de administración, falta de trabajo y aumento de las tasas de desempleo. La explotación de los empleados ha aumentado a través de métodos de labor nuevos y más acomodaticios que demandan un mayor grado de conocimiento. Estos desarrollos han ocasionado la aparición de nuevos componentes de riesgo psicológico que tienen una influencia sobre la calidad de vida y el sustento emocional de los empleados.

Dentro de los entendimientos conceptuales del burnout, el paradigma multidimensional de Maslach es sobre todo una atracción fundamental para el análisis de esta condición. Además, es posible mencionar el prototipo de existencia de Pines (2016) y la acepción de existencia de fatiga por Langle (2017).

Este tema se fundamenta teóricamente por lo indicado por Maslach y Leiter (1999), postulan por un “**modelo multidimensional del burnout**”, el cual es la experiencia de estrés, comparación de sí mismo con su

entorno, diversos investigadores explican que se da por la experiencia individual adaptada de estrés asociada a un determinado contexto social, el cual esta conformado por 3 factores, los cuales son: *el agotamiento emocional*, el cual involucra la capacidad de recurso emocional de que disponen las personas para enfrentar las exigencias en su centro de labores, por otro lado la *despersonalización*, el cual hace referencia a la valoración negativa frente al cliente, demostrando desinterés hacia ellos y finalmente la *baja realización personal*, el cual se caracteriza por el sentimiento de insatisfacción del desempeño que demuestran en su centro de labores.

Existen diversas definiciones sobre el síndrome de burnout, sin embargo, también se conoce por otras frases como: Quemazón laboral o estar quemado (Boada-Grau y Ficapal, 2012), otros autores como Quiceno y Vinaccia (2007) lo denominan como el síndrome de estrés laboral asistencial, estrés asistencial o desgaste psíquico. Diversos autores definen a esta variable, como es el caso de Freuden Berger, quien lo conceptualiza que Al producirse la percepción de un fracaso y una existencia estéril o fatigosa que emana de la sobre carga de energía, recursos materiales o fuerza espiritual que tiene el trabajador, esta última termina por afectar su capacidad de respuesta frente a la adaptación que tiene que hacer. Frecuentemente es hallada en quienes ejercitan su oficio dentro de los servicios de personas tras un tiempo o un mes de devoción. A ello se aúnan las respuestas emocionales desajustadas a las situaciones vividas como señal de ansiedad, desinterés por finalizar el desarrollo de sus responsabilidades en el trabajo (Gallego y Ríos, 1991).

Este síndrome “Estar quemado” se demuestra por medio de una alta sensación de fracaso y experiencias agotadoras que surge de un exceso de labores y exigencias dentro del trabajo, lo cual causa un estado de agotamiento en las diversas áreas de la vida de la persona como mental, físico y emocional y se va desarrollando de forma prolongada

llegando a generar cronicidad. El desgaste en los profesionales se da cuando el colaborador no observa sus metas y/o expectativas cumplidas, llegando así a perder el control de lo que sucede en su centro de trabajo o cuando presenta limitaciones para expresar sus ideas para desarrollar sus actividades y a la vez recibe escaso o nulo apoyo su ambiente laboral (Fernández (2010)).

Finalmente, Bosqued (2008), define a este síndrome como una problemática en la calidad de vida y salud de las personas, es un estrés grave que se da por medio de respuestas psicofísicas que se da en las personas a causa de un sobre esfuerzo con resultados no esperados o que son observados por sí mismo o su entorno laboral como insuficientes, lo cual conlleva a que el colaborador experimente una sensación de indefensión y/o pérdida de control ante este escenario.

La etiología del síndrome de Burnout en base a las diversas investigaciones que se han ejecutado con el transcurrir de los años aún se desconoce la causa exacta este síndrome, sin embargo las posibles razones están relacionadas con el estrés o la sobre burocracia en estos lugares de labor (Berman, 1990): estar en una posición alta de atención a los clientes, usuarios o clientes, tener un alto nivel de responsabilidad, trabajar más de 10 horas, trabajar en un solo sentido, tener un mal clima en el trabajo o en la empresa, no tener comunicación con el director o compañero, no tener motivación, tener un bajo salario.

Actualmente se le da reconocimiento al síndrome de burnout por tratarse de un procedimiento que se produce por varias causas y es muy complicado, además del estrés, existen otras como la falta de interés, las dificultades en el desarrollo de su carrera, las condiciones económicas, la sobre burocracia, la falta de estímulo, el despoblamiento y el síndrome de burnout. Agregado a los nuevos componentes, se identifican las causas de riesgo, que hacen que la persona sea susceptible.

Entre estos factores son 4 los que más resaltan, siendo el componente personal, profesional, laboral y social y se describen a continuación: **El componente personal** según Martínez (1998) son: *Edad*: Mientras más tiempo pase, más segura y experta se torna la persona y, por ende, menos propensa está a la ansiedad. Los expertos jóvenes tienen un mayor porcentaje de tener síndrome de burnout. Cherniss identificó cuatro elementos que posibilitan que los jóvenes profesionales desarrollen el síndrome: falta de habilidades y recursos, capacitación errónea y falta de conciencia sobre el desgaste. En otras palabras, los jóvenes trabajadores no poseen una bonificación de gran magnitud cuando laboran por un corto periodo de tiempo, el sexo: Conforme a lo que se investigó, se estableció que, las personas del sexo femenino tendían a sentirse más fatigadas y personalizadas, en tanto que los individuos del sexo masculino tendían a ser más desarrollada. Las variables de género están asociadas a una secuencia de características asociadas a la labor que las personas de sexo femenino suelen tener con respecto a Burnout, en particular debido a que poseen más conflictos de labores, indicios de depresión y problemas familiares complicados. Las vivencias en el trabajo que están bajo estrés parecen ser más acordes con el papel que le corresponde a la biología que las distinciones puramente biológicas. Por ejemplo, Rout indica la ascendente presión que ejercen las personas sobre las mujeres que entran al ámbito laboral y toman la entera responsabilidad de los deberes hogareños y familiares y el *estado civil*: El síndrome de Burnout se encuentra más ligado a quienes no cuentan con una relación permanente, no obstante, no existe consenso en que las personas solteras se sientan más exasperadas y menos realizadas personalmente que otras personas que están casadas o tienen una relación permanente.

Asimismo, la Inadecuada **formación profesional** es una variable que es posible que genere el síndrome de burnout, a causa de la excesiva

teoría que tienen, la falta de formación en actividades prácticas y la deficiencia de aprendizaje de habilidades de control de las emociones. (Saldua, 2000)

De igual manera los **factores laborales o profesionales**, debido a que se consideran condiciones de la empresa o institución que puedan generar incomodidad en el trabajador, Navarro (2005) indica que estas son: *malas condiciones en términos de entorno físico*, En el contexto de la humanidad, la organización, los salarios, el exceso de trabajo y la deficiencia del trabajo en equipo son realmente malos, *horario de trabajo*: La asistencia en salud es un producto que abarca la totalidad de días y horas del año para acatar este programa, es preciso distribuir la jornada por días de la semana, mes y año. La jornada laboral de estas horas puede influir sobre la salud de los individuos en particular debido a tres clases de causales: cambios en la cadencia de los rituales, alteraciones del sueño y efectos en la comunidad y en la familia, *antigüedad*: no existe acuerdo en los libros sobre la manera en la que la salud mental y el burnout están relacionados con el oficio de los empleados de la salud. Algunos escritores han hallado que el síndrome del trabajador quemado es frecuente luego de la primera década de oficio. En consecuencia, luego de ese lapso, se generó la transición de las expectativas sobre la idealidad a la práctica común, valoradas como premios para los profesionales y predicciones de financieros. A pesar de ello, otros análisis han demostrado que la labor en los primeros años es más propensa al desarrollo del síndrome, de modo que la fatiga se reduce en cuanto a medida que se incrementa la capacitación laboral.

Y finalmente los **factores sociales**, debido a la obligación de ser un profesional estimado, muy valorado por los compañeros y la familia, con un alto poder económico.

El síndrome de burnout está conformado por 3 dimensiones, así lo manifiesta Maslach y Jackson (1986), las cuales son: **Agotamiento emocional**, De acuerdo con Maslach y Jackson (1986) y Maslach (2009), la fatiga emocional es el componente de estrés personal más importante del Burnout. Se trata de una sensación de estar sobrepasado y con poco apoyo emocional y físico. Los empleados se sienten mermados y exasperados, sin una sola fuente de reemplazo. Se manifiesta a partir de emociones y sentimientos que indican una carencia de energía con el fin de enfrentar otro día de labor o algún otro inconveniente en el trabajo, y una queja general hallada en las obras de la autora, que refiere en sus veinticuatro años de oficio, es “Estoy oprimido, sobrepasado y con excesiva labor –esencialmente es demasiado”, **Despersonalización o Cinismo**, La deshumanización o cinismo representa el ingrediente del ambiente personal del Out of work. Se trata de una contestación negativa, indiferente o excesivamente apática respecto a diversas partes del oficio. Predominan comportamientos que contienen enojo, desilusiones y desconfianza de las instituciones, personas o cosas. A pesar de que se pueda pensar que la despersonalización y el cinismo son dos componentes que se pueden considerar por separado dentro del ámbito del estrés crónico en el trabajo, es necesario recordar que cuando se los considera como sinónimos, los primeros estudios que hizo Maslach, desde que creó el término despersonalización, vienen de los múltiples estudios que hizo desde que se involucró en el trabajo (Maslach y Jackson, 1986). y finalmente la **Baja Realización Personal** (Eficacia Reducida o Ineficacia): De acuerdo con Maslach y Jackson (1986), se trata de comportamientos y sentimientos positivos o, en palabras de los autores, de "buena sensación de cierre de ciclo". De acuerdo a estos especialistas, la baja realización personal se describe como las valoraciones de baja seguridad o carencia de éxito, la percepción de falta de laboriosidad o incompetencia al momento de realizar labores. La gran contribución de los escritores a partir de estas tres dimensiones, es la fiabilidad de su valor ecológico, ya que ellas no fueron deducidas por ellos

mismos, sino que se crearon a partir de las conclusiones obtenidas a partir de la exploración de los datos relacionados con el síndrome de burnout (Maslach 2009).

El síndrome de burnout puede ser apreciado clínicamente por una colección de cambios en la física, el comportamiento y las emociones que se originan por componentes personales, de trabajo y sociales, los síntomas según diferentes credos (Maslach, Pines y Cherniss) indican que es posible clasificarlos en cuatro zonas sintomatológicas: *Psicosomáticos*. Algia (dolor torácico, dolor muscular de cuello y espalda, dolor de estómago y cabeza), autonómica (taquicardia, palpitaciones, disnea, hipertensión, temblor de manos), fenómenos psicosomáticos típicos (ataque de asma, algia, úlcera o enfermedad intestinal gástrica, diarrea). Otros síntomas comunes incluyen resfriados recurrentes, mayor periodicidad de contaminaciones, trastornos del sueño, fatiga crónica, pérdida de apetito, irritabilidad y menstruación irregular en mujeres *Conductuales*. Ausentismo, deshumanización, disminución del rendimiento laboral, aumento de la violencia, incremento de los conflictos con los compañeros, retraso en la realización de las tareas diarias, irse temprano o alejarse lo más posible del área de trabajo, descansos excesivos, aumento del consumo de alimentos, alcohol, cigarrillos, café, esteroides y medicamentos, conflicto matrimonial, cambios de humor repentinos, aislamiento, incapacidad para relajarse y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, apuestas peligrosas), que se combinan para conducir a una disminución de la productividad emocional y laboral y de la calidad de vida en general, *Emocionales*. Irritabilidad, desapego emocional, impaciencia, ganas de dejar de trabajar, problemas para concentrarse, irritabilidad, pérdida de memoria, incremento de la sensibilidad, soledad, ansiedad, apatía u omnipotencia, dudas, falta de motivación, aburrimiento, baja autoestima y *Defensivos*. Negación emocional, desplazamiento emocional, sarcasmo y atención selectiva. Este espectro de síntomas puede desarrollarse gradualmente, en gran

parte debido a la función de los tejidos y al ambiente de atención, que contribuyen al desarrollo del síndrome por parte de los profesionales de la salud.

La **satisfacción laboral**, entendido como la satisfacción de una persona hacia su empleo, se fundamenta teóricamente por medio de la **Teorías basadas en la discrepancia, la cual según** Aguilar (2012), Muestra que existen diversas teorías fundamentadas en la diferencia, por ejemplo: Teoría de la discrepancia intrapersonal, muestra que hay diversas teorías relacionadas con la teoría de la diferencia principal, como la teoría de la diferencia de Locke, la teoría del ajuste laboral de Dawis et al que la ausencia o presencia de trabajo. La satisfacción es el resultado de las diferencias individuales en las expectativas entre las necesidades y los valores de un trabajo y la realidad de su trabajo, dependiendo de factores tales como las habilidades necesarias para un determinado puesto y las habilidades personales que manejan los trabajadores, es decir, aquellos que superan las destrezas necesarias para un puesto casi nunca sienten buena satisfacción. De lo contrario, un individuo que no tenga las destrezas solicitadas para el cargo se conformará con un trabajo que requiera habilidades mínimas o exigencias básicas.

Para ello, se identifican tres variables centrales: la satisfacción laboral individual, los resultados placenteros y las calificaciones laborales, con estrechas interacciones entre ellas, por lo que la analogía entre los resultados favorables y las competencias necesarias viene determinada por la satisfacción laboral. De igual manera, la Teoría de las Diferencias Interpersonales, al igual que las teorías antes mencionadas, tiene algunas teorías concernientes a ella, como la “Teoría del Grupo de Referencia Social”, la “Teoría de la Satisfacción del Perfil”, que sostiene una relación entre satisfacción y rendimiento, mediado por la compensación recibida y la equidad percibidas acorde a la forma de recompensa.

Hay dos tipos de procesos: uno es la comparación interpersonal, el otro es la comparación intrapersonal, lo que demuestra que, la satisfacción es diferente a la idea que tiene el trabajador de lo que se merece, que a su vez depende del aporte que realiza y de los requisitos del puesto; y Lo que el empleado ve de los resultados de los demás, lo toma como una indicación de lo que efectivamente ha logrado, dependiendo de sus propios efectos y de lo que observa el entorno.

Diversos autores definen la satisfacción laboral, según Palma (2006), se trata de la actitud del trabajador que es manifestada a través de su labor en relación a aspectos como la evolución de su persona, los beneficios que tiene su trabajo y la manera en que es remunerado, las relaciones con otros empleados y con la administración, las condiciones de su labor y el desempeño que tiene.

la satisfacción del trabajo es la emoción positiva o cómoda que se genera a partir de la consideración del trabajo o vivencia de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral es la propensión o inclinación a trabajar de manera relativamente constante, apoyada en creencias y valoraciones obtenidas de su oficio.

Por otro lado, Arbaiza (2010) denomina como la disposición del trabajador con respecto a su labor de acuerdo a sus creencias y principios. Dichos comportamientos están vinculados a la condición actual del empleo, y a la manera en la que los empleados piensan que "debería ser". Por sí solos, también existen tres factores que afectan el "debería" (necesidades, valores y rasgos personales) de un empleado, así mismo, existen tres factores más que determinan la percepción del "debería ser" de un empleado y son: Comparación social de empleados, características de ex empleados, grupos de referencia.

Robbins y Judge (2009), reconocido que la satisfacción del trabajo es un sentimiento positivo acerca de la labor en cuestión, generado por una apreciación de sus particularidades.

Villagra (2007, citado por Arbaiza, 2010), Se trata de la comodidad como una noción amplia que hace alusión a la variedad de comportamientos que puede tener un trabajador dentro de su lugar de labor.

Los **factores determinantes de la satisfacción**, acorde a la investigación desarrollada por Sánchez (2003), Dentro del área de trabajo, los siguientes factores que determinan lo que constituye la satisfacción laboral son: *Retos del trabajo*: Los trabajadores prefieren labores en las cuales puedan utilizar sus habilidades de manera ilimitada y además tengan la ocasión de establecer dificultades. Los desafíos no deben ser demasiado bajos ni demasiado altos para que puedan lograrse dentro de un marco de tiempo relativo. Esto es para fortalecer y desarrollar trabajadores calificados, *Sistema de recompensas justas*: Se trata de un sistema de políticas salariales y de ascensos gestionado dentro de la empresa que debe ser visto como justo para cumplir con las esperanzas de los colaboradores, *Satisfacción con el salario*: se hace referencia al sueldo, salario, incentivo, honorarios, bono, entre otros motivadores externos. Son lo que se les paga a los trabajadores por trabajar en una organización. Por lo tanto, es necesario tener una comprensión imparcial de las situaciones anteriores, guiada por las funciones y responsabilidades de los empleados, *Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos*: Un ascenso o ascenso da espacio dentro de una empresa para el crecimiento personal y el reconocimiento social, y además otorga a los trabajadores un mayor sentido de responsabilidad y crecimiento, *Condiciones favorables de trabajo*, La importancia del ambiente de trabajo ha sido demostrada a través de factores que inciden directamente en el bienestar y desarrollo de los empleados.

Específicamente, es posible afirmar que el entorno físico y el diseño del espacio de trabajo llevan a una mayor performance y satisfacción de los trabajadores, sin embargo, también hay una discusión sobre la cultura organizacional y el desarrollo del jefe de los empleados. creará buen ambiente y satisfacción laboral, *Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo*, Los colaboradores con suficiente talento en un determinado puesto experimentarán un mayor desarrollo en el desempeño laboral, aportando reconocimientos y logros que contribuyan a su satisfacción laboral. Por otro lado, existen dos tipos de satisfacción que puede brindar el trabajo, una proviene del trabajo en sí, y la otra proviene de la interacción social que existen en el ámbito profesional.

Robbins (2004), Al realizar un estudio longitudinal, encontró que, casi la totalidad de los trabajadores de países desarrollados tenían una alta satisfacción laboral durante los últimos 30 años, sin embargo, el porcentaje de satisfacción laboral había ido disminuyendo gradualmente durante la década de 1990, para lo cual la Satisfacción de 1995 fue de 58.6%, que descendió al 50,7% en 2000, lo que sorprendió a los investigadores porque esos años fueron una época de desarrollo económico y social. Por tanto, contrariamente a los resultados obtenidos, se espera que aumente la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, cuenta con diversas dimensiones que lo valoran como la actitud de los colaboradores en el trabajo está relacionada con la posibilidad de desarrollo personal, es decir, condiciones de tipo material, física, laboral y/o remunerativa, política administrativa, relación social, desarrollo personal, desarrollo de trabajos e interacción con autoridades, Relevante para desarrollo, pues si los integrantes de la organización o entidad están contentos, son colaboradores productivos y tienen suficiente satisfacción laboral, Palma (2004), sugiere 7 dimensiones en su rango de escala, estas se presentan a continuación: *Condiciones Físicas y/o materiales*. Este es un contexto de realidad virtual

y física, y los integrantes del equipo deben sentirse a gusto con los recursos o la infraestructura presentes en su compañía, *beneficios Laborales y/o remunerativos*. Esta es la compensación que cada empleado recibe de la empresa, ya sea de manera regular o como un incentivo económico adicional, *políticas Administrativas*. Es el nivel de vulneración de normas o lineamientos institucionales directas que debe tener relación directa con la explotación en materia de trabajo, ya sea jornada laboral o comodidad, lo que tiene relación directa con los cooperantes, *Relaciones Sociales*. Es el estado satisfecho de las relaciones con los demás colaboradores de la entidad, con quienes se participan en diversas actividades profesionales habituales, en términos de apoyo moral y funciones claras, *Desarrollo Personal*. Esta es una oportunidad para que el colaborador realice actividades que lo benefician personalmente, especialmente aquellas que son de gran importancia para su realización personal, *Desempeño de tareas*. Esta es una evaluación de las habilidades y la productividad ya que los colaboradores la relacionan con las tareas del día a día de su organización, *Relación con la autoridad*: Es el valor agregado que realiza el colaborador a su jefe inmediato, se trata de comprensión y valor agregado, involucrando su día a día, (Palma, 2004).

Datos y hallazgos más importantes y relevantes.

Por medio de una revisión de investigaciones de los últimos 5 años, se ha logrado recopilar las investigaciones más importantes y significativas a nivel internacional, nacional y local.

Internacional

A continuación, se realizará la presentación de 3 antecedentes de nivel internacional:

Martin, Salazar y Muñoz (2018), en su investigación titulada “Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de Educación Superior”, Con la participación de 145 docentes, realizó su investigación mediante métodos descriptivos

relativos. Los resultados fueron que los docentes estaban inclinados al desarrollo y satisfechos con su trabajo y, por lo tanto, no experimentaron agotamiento; además, el control de la cultura se asoció positivamente con los dos primeros factores del síndrome, mientras que el factor de desarrollo cultural se asoció con el logro personal y la satisfacción del personal. correlación de grado.

Farias, Gutiérrez y Jiménez (2016), en su investigación “Clima laboral, síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de establecimientos municipalizados de Talca”, Con la participación de 123 docentes, se desarrolló un método cuantitativo relevante para la recolección de información, utilizando 3 instrumentos: MBI-Ed para Burnout, Test de Clima Laboral y S20-23. Se encontró que los docentes insatisfechos con su trabajo presentaban síndrome de burnout, y las dimensiones del clima laboral tenían cierta relación con el burnout, si el primero se desarrollaba bien, el segundo no aparecía, además si el clima laboral era positivo Sí, aumenta la satisfacción de los empleados.

Malander (2016), en su investigación “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario”, El estudio se desarrolló con una metodología correlacional, cuantitativa, y con participación de 133 profesores de seis colegios diferentes de Mision, Argentina, para la recolección de información se usó el instrumento de satisfacción laboral y el MBI de Maslach, de modo que se evidenció el predominio del síndrome de Burnout, si bien este se encontraba o no relacionado a las gratificaciones y las particularidades sociales, demográficas y docentes. Obteniendo como resultados que: El síndrome de burnout se relaciona con las tres dimensiones del mismo y con la fatiga emocional, ambas características se encuentran en el factor extrínseco, por último, la edad es la que lo define.

Calzón (2016) realizó un estudio “Satisfacción de la Vida Laboral en Equipos Multidisciplinares de Salud en Urgencias Extra Hospitalarias en Asturias”, lo elaboro con un procedimiento de tipo transversal, narrativo, para la recolección de datos empleo el cuestionario de Font Roja. Al llegar a conseguir como consecuencia una satisfacción del medio por ciento en una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 significa muy satisfecho. El valor de la magnitud más baja es 1.91 en términos de habilidades del profesional y el valor de la magnitud más alta es 3.56 en términos de la relación entre personas. En consecuencia, termina la presencia de una franja media de contenido, que sugiere la necesidad de una administración más correcta del capital humano dentro de la compañía.

Nacional

Asimismo, se presentará antecedentes del ámbito nacional, los cuales han sido muy relevantes en relación a la investigación desarrollada.

Arocutipa (2018) realizo una investigación titulada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente en aula en la Institución Educativa Fernando Belaunde Terry de la ciudad de Moquegua 2018”, se creó utilizando el procedimiento hipotético – deductivo y con enfoque cuantitativo; el diseño usado fue descriptivo – correlacional. Como consecuencia, se obtuvo que: existe una correlación de -0,950 entre las variables, esto muestra que existe una alta asociación entre las mismas, además existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout, la realización personal del mismo y la despersonalización con el desempeño del docente en la clase.

Huamani (2018) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los profesores de educación primaria de la I.E. N° 57001-792 del distrito de Sicuani. Canchis Cusco.2018”, Mi

labor se basa en una metodología que se describe como correlacional - descriptivo, por un periodo de dos meses, con la participación de treinta y tres profesores, para la recopilación de información se hizo uso del MBI de Maslach y la Escala de Satisfacción SL – SPC de Sonia Palma. Se obtuvo como resultados que: si hay una relación entre las variables con una prueba R de Pearson ($p_{valor}=0.003<0.05$), además el 50% se halla en un nivel alto y el 40% en un nivel medio de síndrome de burnout, además el 70% se encuentra en un nivel regular en la Satisfacción Laboral, lo cual predomina en esta investigación.

Retamozo (2018), en su estudio titulado “Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Centros de Salud del Distrito del Rímac, Lima – 2018”, se creó con un procedimiento de tipo narrativo, comparativo, cuantitativo y sincrónico, de diseño en cruzada, para conseguir información utilizó el cuestionario de 7 características y 36 preguntas tipo Likert. En esta, él y sus colegas laboraron con dos grupos de personas, formándose un total de cien personas, sesenta y ocho personas y doscientos trabajadores. Recibiendo como fruto que: El contenido del trabajador fue del 80.6% y del 75 % en los puestos de salud 1 y 2, respectivamente. Y no existe una diferencia significativamente alta en el nivel de contentamiento en los trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando una nivel de satisfacción laboral de nivel “regular”.

De La Torre (2017), en su estudio titulado “Niveles de Autoestima y Satisfacción Laboral en los Enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera” Lima- Perú, 2016”. Se creó a través de un método que transita por diferentes áreas, se relaciona, y tuvo la colaboración de 116 empleados del área de hospedaje, escogidos como muestra 45 médicos de la institución. Para la recopilación de datos se usó el interrogatorio. Obteniendo como resultados que: El 95.6% de los trabajadores están insatisfechos, sin embargo, el 51.1% se encontró muy contento a nivel

general debido a los adecuados beneficios económicos percibidos, el 42.2% se encontró contento, solo un 6.7 % se encontró insatisfecho; esto indica que las otras tres características han establecido el parámetro para las consecuencias finales en cuanto a la contentación. Acabó que no existe vínculo entre las cifras, debido a que la percepción de autoestima alta fue del 84.4%; esto probó que las circunstancias de trabajo, independientemente de la auto estimación, son aquellas que determinan el nivel de contentamiento en el trabajo.

Local

Ante las escasas investigaciones en la provincia de Jaén, se han considerado investigaciones de la región de Cajamarca, las cuales se presentan a continuación:

Cerdán (2018), en su estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud que Labora en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca – 2018”; Fue desarrollado con un enfoque descriptivo, relacional y transversal, cuenta con 50 empleados. Para la recopilación de los datos se usaron cuestionarios para ambas variables (clima organizacional y satisfacción laboral). Se encontró que existe una relación considerable entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, según el coeficiente de Pearson de 0.844, con un nivel de significación menor a 0.05, también en clima organizacional, según las dimensiones Personal de salud que trabaja en el establecimiento de salud de Pachacútec en Cajamarca Liderazgo, Motivación y Comunicación - En 2018, el 51,1% de los encuestados que eran casi siempre, a veces decían escasos, y cuya satisfacción laboral se medía en términos de condiciones laborales y sistema de promoción (91,1%) estaban insatisfechos.

Bazualdo (2018), en su estudio titulado “Estrés Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal Asistencial de Áreas Críticas del Hospital

Regional Docente de Cajamarca [HRDC]-2018”, Se elaboró en base a métodos observacionales descriptivos, cuantitativos, analíticos y transversales, no experimentales con la participación de 204 colaboradores, para la recopilación de los datos se utilizó la Escala de Estrés Ocupacional modificada de la OIT, y escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados son: el 50,5% manifestó que la presión laboral es alta, y el 24,5% manifestó que el trabajo es satisfactorio. Esto nos dio la oportunidad de corroborar que la ansiedad ante el trabajo tuvo un efecto adverso del 15,9 % en la satisfacción laboral, con un vínculo de correlación de Pearson de 0,398.

Huamán N. (2018), en su estudio titulado “Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén 2017”, ejecutó el estudio con un enfoque descriptivo, diseño transversal, para la recolección de información se utilizó el cuestionario de afrontamiento al estrés validado por Sandín y Chorot y el cuestionario Escriba sobre estresores laborales. Los resultados muestran que el 73,6% son mujeres, el 67,9% son adultos jóvenes en el rango de 20-40 años, el 43,4% están casados y tienen uno o dos hijos, el 37,6% se dedican a los servicios de hospitalización y urgencias y el 86% tienen más de cinco años de experiencia laboral, las fuentes de estrés laboral más relevantes son los errores laborales con 48,1%, los conflictos se representan con el 46,4% y la sobrecarga de trabajo con el 42,7%.

Olea D. y col. (2017), su investigación titulada “Factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017”, Con un enfoque cuantitativo descriptivo transversal, participaron 40 enfermeras y se recolectó información mediante la Escala de Estrés de Enfermería adaptada de Más y Escribá. Obteniendo como resultados que: Los factores asociados a los ambientes físicos más estresantes¹⁴ fueron: falta

de personal para brindar adecuadamente los servicios (65%), tiempo insuficiente para realizar todas las tareas de enfermería (60%) y tiempo insuficiente para atender emocionalmente a los pacientes Apoyados (57,5%) porque los factores más estresantes del entorno psicológico fueron ver sufrir a los pacientes (75%) y brindar cuidados angustiosos (67,5%) Finalmente, los factores ambientales entre los más estresantes socialmente fueron la ausencia de un médico en la sala de emergencias (50%) y la dificultad trabajando con uno o más compañeros (47,5%). Según la encuesta, el 75% están relacionados con el entorno psicológico, y el 65% de ellos están relacionados con el entorno psicológico. Ambiente físico y 48% ambiente social.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

Según Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018) considera que: El estudio es de tipo no experimental, debido a que se basa básicamente en la observación y no se controlan ninguna de las variables que son parte de un determinado evento o situación.

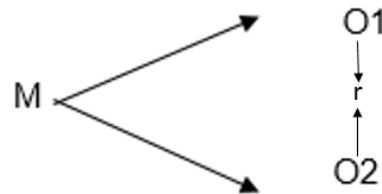
Cuantitativa, Porque se fundamentan en la investigación y análisis de la situación por medio de diversas operaciones apoyadas en la comprobación numérica, lo cual permite un nivel de control mayor y razonamiento para poder ejecutar experimentos y lograr esclarecimientos probadas a partir de hipótesis.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación es descriptivo correlacional.

Descriptivo debido a que los análisis descriptivos se caracterizan por buscar las particularidades fundamentales de individuos, sociedades, grupos o cualquier otro objeto que se haya estudiado. (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C, 2018).

Correlacional, porque La utilidad y el propósito fundamental de los análisis correlacionales es hallar la manera en la que un concepto o variable puede comportarse conociendo el comportamiento de otras variables asociadas (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C., 2018).



Donde:

- M : Trabajadores del Centro de Salud Magllanal
- O1 : Síndrome de Burnout
- O2 : Satisfacción Laboral
- r : Relación

3.3. Variables y operacionalización.

Síndrome de burnout

Es la Expresión originada por la ansiedad de base psicológica, la cual tiene como características principales la fatiga física y/u otra sintomatología, además del sentimiento de no ser capaz de dar más de lo que se tiene (agotamiento emocional), una conducta indiferente hacia los otros (despersonalización) y una sensación de no estar en sintonía con el trabajo y las labores que se realizan con bajo grado de éxito personal y profesional. (Maslach y Jackson, 2008).

Satisfacción laboral

Es el ánimo del trabajador con respecto a las labores que hace dentro de la compañía, junto a sus creencias y principios (Palma, 2014).

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	valores	Rangos
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (2008) Es una manifestación derivada del estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional.	Agotamiento Emocional	Muestra fatiga o cansancio por el trabajo. Muestra gran esfuerzo para realizar su trabajo. Evidencia frustración en el trabajo	1,2,3,4 5,6,7, 8,9	1=Nunca 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5=Todos los días	Leve (22 al 51) Moderado (52 al 80) Severo (81 al 110)
		Despersonalización	Se muestra insensible con sus estudiantes y colegas, despreocupación ante situaciones diversas, sentimiento de culpabilidad ante problemas, dificultad para tratar problemas de estudiantes	10,11,12 13 14,15,16		
		Baja realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo, se muestra desconcertado por su trabajo, se muestra intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores.	17,18,19, 20,21,22.		

Satisfacción laboral	Actitud que tiene un trabajador frente a las actividades que realiza dentro de la empresa, de forma conjunta, con sus creencias y valores (Palma,2005)	Significación de la tarea	Valor de tarea Sentimiento de útil, percepción de importancia, Percepción de placer, autorrealización Agrado de tareas, Agrado de actividad	4,7,13,18,21, 22 26	TA: 5 A: 4 I: 3 D: 2 TD: 1	MS: 37 o más S: 33-36 P: 28-32 I: 24-27 MI: 23o menos
		Condiciones de trabajo	Distribución física Comodidad de ambiente Horario	1 8,15, 20 ,23, 12,17		MS: 41 o más S: 35-40 P: 27-34 I: 20-26 MI: 19 o menos
		Reconocimiento personal y social	Relación con el trabajo Familiaridad organizacional Aspecto social Aspecto personal Reconocimiento	3 6,10 14 11,19 25 27		MS: 24 o más S: 20-23 P: 18-19 I: 12-17 MI: 11 o menos
		Beneficios económicos	Percepción de salario Horas extras	2,5 9,16 24		MS: 20 o más S: 16-19 P: 11-15 I: 8-10 MI: 7 o menos

3.4. Población, muestra y muestreo.

Población:

La población está constituida por el total de los colaboradores del establecimiento de Salud Magllanal de la provincia de Jaén, los cuales ascienden a 100.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por el 100% de trabajadores del Centro de Salud Magllanal de la provincia de Jaén.

Muestreo No probabilístico:

Muestreo probabilístico: Se trata de un método, el cual muestra las muestras en un procedimiento que favorece a todos los integrantes que tienen las mismas propiedades de ser escogidos.

Muestreo intencional o de conveniencia: Se trata de la selección directa e intencionada que hace el escritor, de una comunidad de individuos, normalmente se prioriza la selección de aquellos que tienen fácil acceso. Este procedimiento es provechoso en caso de que se pretenda realizar una investigación sobre un comportamiento en una comunidad o cuando no existe una medida determinada de recolección de datos. (Arias, villasis y miranda, 2016)

Criterios de inclusión

- Trabajadores en condición de contratados y nombrados
- Trabajadores que trabajan en el Centro de Salud Magllanal
- Trabajadores que hayan asistido el día de la evaluación
- Trabajadores que acepten de manera voluntaria ser parte de la evaluación

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no laboren en el Centro de Salud Magllanal
- Trabajadores que no acepten ser parte de la presente investigación.
- Trabajadores que no se encuentren laborando el día de la evaluación

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Psicométrica: Un proceso estandarizado que consta de reactivos seleccionados y ordenados, creados para producir en humanos una respuesta medible de cierto tipo; una respuesta sujeta a su naturaleza en complejidad, duración, forma y significado. (Alaga, 2006)

Instrumento:

Como instrumentos de recolección de datos se utilizarán los siguientes instrumentos:

a) Cuestionario para medir Síndrome de Burnout

El cuestionario para medir el síndrome de burnout fue desarrollado por Maslach y Jackson (1981) en California, USA y adaptado por Emperatriz Aguirre Salcedo (2018), El cuestionario fue creado con el fin de caracterizar la variable del síndrome de burnout, y su duración es de veinte minutos, con el objetivo de determinar la relación entre este síndrome y la calidad de la atención. Además, tiene 3 características, 9 puertas, 5 puertas y 8 puertas, que suman un total de 22 elementos.

La primera versión del interrogatorio se creó por parte de Maslach y Jackson en California durante 1981, y la segunda versión se creó durante 1986. La herramienta posee una estructura en tres dimensiones debido a que monitorea tres componentes del síndrome de burnout: la exasperación emocional, la deshumanización y la falta de culminación personal. Estos componentes son valorados con 22 puntos en una escala de importancia tipo Likert que tiene 7 clases de respuesta, y que van desde 0 que es nunca hasta 6 que es todos los días. También, es individual y comunitaria y normalmente perdura por encima de quince minutos. La Escala de Burnout no revela la totalidad de

puntos para el diagnóstico de burnout, únicamente hace una medición de los niveles que tiene cada uno de sus componentes.

Debido a eso, únicamente quienes llegaron a tener una alta posición en las zonas de baja energía (agotamiento emocional y despersonalización) y una baja posición en las zonas de realización personal fueron considerados con el síndrome de burnout. La fiabilidad y la validez de la cuenta de burnout en Perú fue trabajada por Llaja, Sarriá y García (2007), quienes estudiaron las características psicométricas del instrumento utilizando dos muestras de 42: sanas y no sanas.

La magnitud del coeficiente alfa de Cronbach tiene un patrón similar tanto en las submuestras como en la muestra total. Para el grupo sano el índice de agotamiento emocional fue de 0,80, el índice de despersonalización de 0,56 y el índice de realización personal de 0,72, y para el grupo no sano el índice de agotamiento emocional de 0,80, el índice de despersonalización de 0,64 y el índice de realización personal de 0,64. Índice de cumplimiento fue de 0,70.

En cuanto a la validez, el análisis factorial mostró que el agotamiento emocional tuvo una varianza mayor de 39,97%, mientras que la despersonalización fue de 37,59% y la satisfacción personal de 34,90%, es decir, ambos lograron una varianza menor al 40%, pero, aun así, exceder el porcentaje mínimo de dimensiones supuestas. Además, teniendo en cuenta la validez convergente, las puntuaciones del MBI se correlacionaron con las puntuaciones del constructo relacionadas con el estrés laboral de enfermería, teniendo en cuenta las evaluaciones de comportamiento de personas que conocían a los sujetos examinados, la presencia de algunas características laborales que suelen desencadenar el estrés y los valores medidos de otras variables.

b) **Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)**

La Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), creada por Sonia Palma Carrillo en el año 2007 en Perú, se divide en 4 características y 27 ítems, siendo apta para personas de edad avanzada, y tiene como objetivo describir los ambientes de trabajo. Cada interrogación posee 5 posibilidades, preferentemente una que muestre su ámbito de labor. Lea la pregunta en cuestión y haga una selección con una (x) que muestre su pensamiento. Responde a todos. No existe una respuesta correcta o incorrecta (Palma, 2005).

Para la satisfacción general, los percentiles estándar son muy satisfecho (117 o más), satisfecho (103-116), regular (89-102), insatisfecho (75-88), muy insatisfecho (74 o menos). Por la importancia de la tarea, muy satisfecho (más de 37), satisfecho (33-36), general (28-32), insatisfecho (24-27), muy insatisfecho (menos de 23). En cuanto a las condiciones de trabajo, están muy satisfechos (por encima de 41), satisfechos (35-40), regulares (27-34), insatisfechos (20-26) y muy insatisfechos (por debajo de 19). Para aceptación personal y/o social, muy satisfecho (por encima de 24), satisfecho (19-23), regular (18-20), insatisfecho (12-17), muy insatisfecho (por debajo de 11) y económico, muy satisfecho (por encima de 20), satisfecho (16-19), regular (11-15), insatisfecho (8-1), muy insatisfecho (por debajo de 7).

La confiabilidad ha alcanzado la correlación de (0,84) Alfa de Cronbach a través del método de consistencia interna, indicando consistencia interna, y la validez de la escala se ha correlacionado significativamente con Kaiser-Meyer (0,852) y el método de reducción a la mitad del coeficiente de Guttman (0,81) a través del análisis factorial. Se obtuvo el nivel de precisión (0.05) para confirmar la validez del instrumento.

Alfa de Cronbach (0.917) y confiabilidad de McDonald's Omega (0.922) importante para la tarea, confiabilidad comprobada (0.739) para alfa de Cronbach (0.917) y Omega de McDonald's importante para la tarea (0.791) basada en una encuesta de cuestionario de 126 empleados de organizaciones del sector logístico; trabajando condiciones (0,791), reconocimiento personal y/o social (0,804) e interés económico (0,690).

La validez de lo que se escribe se estima a través del criterio de los juzgadores a través del coeficiente Aiken V, y cada palabra cuenta con 1 punto, excluyendo las palabras 4 (0,95) y 26, se logra la validez de (0,94), el valor medio finalmente se encuentra entre (2.9 y 4.5), en tanto que la desviación estándar muestra un valor entre (0.9 y 1.4), g_1 tiene un valor entre (-1.5) y (0.1), y luego la curtosis alcanzó un valor de (0,34) y (0,78) (filmado, 2020).

Para la prueba piloto se demostró la validez de contenido del coeficiente Aiken V de la escala SL-SPC mediante el criterio de los jueces expertos. El artículo 27 ha sido verificado y aceptado sin ninguna modificación o supresión. La validez del constructo también se verifica a través de la prueba de la pregunta relacionada, que prueba que la validez es correcta, eficaz y eficiente.

Para corroborarlo se hizo una prueba de fiabilidad a través del valor de Omega de McDonald, el cual fue de 0,849 y el valor de alfa de Cronbach fue de 0,810, esto muestra que la escala es tolerable y aconsejable. De modo que, corroborando que la estabilidad interna es garantizada.

De las dimensiones mostradas se puede establecer que la importancia de la tarea se muestra con un valor de 0.610, la condición de trabajo es de 0.664, el beneficio económico es de 0.790 y el grado de aceptación es de 0.656, esto verifica que todas son mayores que 0.6, lo

que indica que tienen un nivel de confiabilidad aceptable. Al final se obtuvo un valor que fluctuó entre 1.98 y 4.60; mientras que el valor de la desviación estándar estuvo entre 0.613 y 1.571; la g_1 asimétrica tomó valores entre -2.838 y 1.051; la curtosis g_2 recogió un valor entre -1.597 y Los valores fluctuaron entre 11.325, los valores de IHC oscilaron entre -.303 y 0.636, resultando en una comunalidad h^2 de 0.508 a 0.880.

3.6. Procedimientos de recolección de datos.

Se utilizaron cuestionarios para medir el Síndrome de Burnout y la Escala de Satisfacción Laboral previa autorización de la dirección del Centro de Salud Magllanal. Posteriormente, se revisó la evidencia para cumplir con los criterios de exclusión de datos confiables.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El procesamiento de datos fue registrado por el código en el software estadístico SPSS 24.0, asumiendo que se utilizó el estadístico R de Pearson para medir la variable en el intervalo de correlación, y el análisis comparativo se realizó mediante el estadístico R de Pearson para muestras independientes de T estudiantes.

3.8. Criterios Éticos

La presente investigación ha considerado los criterios éticos propuestos por la comunidad científica, y se detallan a continuación:

Respeto por las personas: Los sujetos de investigación deben ser tratados como individuos autónomos, autorizados a tomar sus propias decisiones, brindando protecciones adicionales para aquellos que no pueden tomar sus propias decisiones, y este principio se aplica a la obtención del consentimiento informado. (Cañete, Guilhem y Brito, 2012) Por lo que en el presente estudio se solicitará una autorización de cada uno de los participantes por medio del consentimiento informado.

Beneficencia: El estándar tiene como objetivo hacer cumplir la prevención o minimización del daño y la maximización de los intereses de los participantes. Busca analizar los beneficios y riesgos de los participantes, asegurando que los riesgos/beneficios sean favorables a los sujetos participantes de la encuesta (Kassem y Silverman, s/f.). Es por ello que los resultados del instrumento psicológicos serán entregados de forma grupal a las autoridades correspondientes a fin de tomar acciones en bien de los niños de la institución educativa, asimismo el instrumento psicológico será codificado a fin de proteger la identidad de los participantes para que no se vean afectados con los posibles resultados.

Justicia: Este principio propone que las personas deben ser seleccionadas porque están disponibles y son fáciles de reclutar, dando preferencia a los participantes institucionalizados o individuos de menor rango (Amaya, Berrio acosta y Herrera, 2016). Es por ello que en la presente investigación participarán estudiantes de un mismo ámbito académico, lo cual facilitará el acceso, característica que serán evaluados Por El Comité De Ética De La Universidad De Chiclayo.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 1

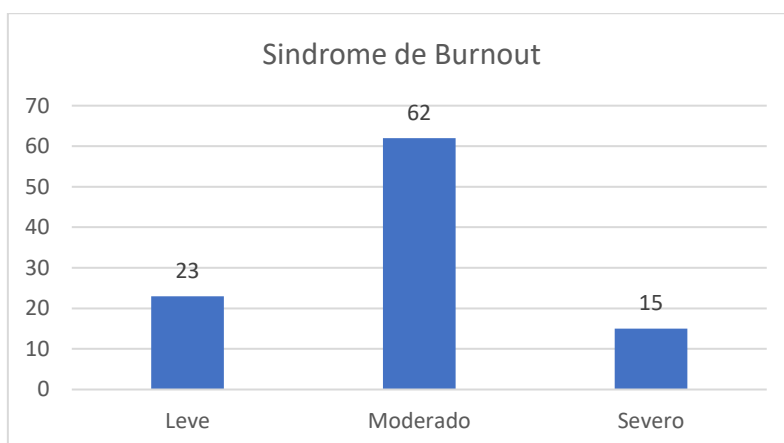
Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del centro de salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Síndrome de Burnout – Satisfacción Laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,480	,018
N de casos válidos		100	

Nota. La tabla 1 muestra que existe una relación negativa significativa entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral, coeficiente de correlación gamma $r=-.480$, significancia bilateral (.018), $p<.05$. Esto sugiere que cuanto mayor es la temporalización del estrés laboral, menor es la satisfacción de los colaboradores.

Figura 1

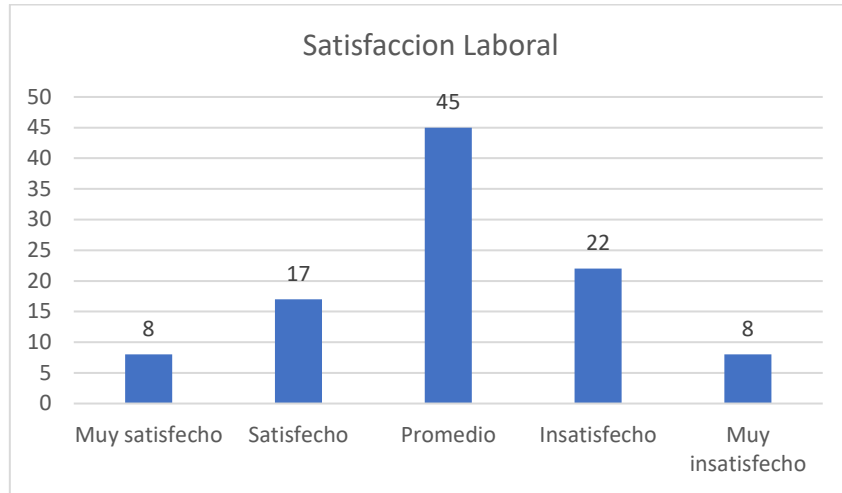
Niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.



Nota. La Figura 1 muestra que el 62 % de los empleados sufre de agotamiento moderado, el 23 % tiene agotamiento leve y el 15 % tiene agotamiento severo.

Figura 2

Niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.



Nota. En la figura 2 se observa que el 45% de los colaboradores tuvo un nivel medio de satisfacción laboral, sin embargo, el 30% se ubicó en el nivel insatisfecho y la varianza del 25% fue en el nivel satisfecho.

Tabla 2

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Agotamiento Emocional	–	Valor	Significación
Satisfacción laboral			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,365	,030
N de casos válidos		100	

Nota. La Tabla 2 muestra que existe una relación negativa significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, coeficiente de correlación gamma $r = -.365$, significación bilateral ($.030$), $p < .05$. Esto sugiere que, a mayor agotamiento emocional, menor satisfacción de los colaboradores.

Tabla 3

Relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Despersonalización – Satisfacción laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,390	,040
N de casos válidos		100	

Nota. La tabla 3 muestra que existe una relación negativa significativa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, coeficiente de correlación gamma $r=-.390$ y significación bilateral (.040), nivel $p<.05$. Esto sugiere que, a mayor despersonalización, menor satisfacción de los cooperadores.

Tabla 4

Relación entre la dimensión realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca.

Baja realización personal – Satisfacción laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,458	,066
N de casos válidos		100	

Nota. La tabla 4 muestra que existe una relación negativa significativa entre la dimensión de baja realización personal y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación gamma de $r=-.458$ y significación bilateral (.066), al nivel de $p<.05$. Esto sugiere que ante cambios en la dimensión realización personal, esta se replica en la variable satisfacción laboral.

Discusión de resultados:

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de conocer la realidad que experimentan los colaboradores del sector salud ante el estrés al que se someten día a día para el cumplimiento eficaz de su trabajo, es por ello que la investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca, obteniendo como resultados que existe relación significativa negativa entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación gamma $r=-,480$ y una significancia bilateral ($,018$), a un nivel $p<,05$. Esto quiere decir que cuanto mayor sea el sentimiento de fracaso y agotamiento sobrecargado debido a las demandas del trabajador sobre energía, recursos materiales o fuerza espiritual, menor será la actitud del trabajador hacia el trabajo que realiza, de acuerdo con sus creencias y valores. Estos resultados son similares a los obtenidos a nivel internacional por Martin, Salazar y Muñoz (2018), quien obtuvo que los colaboradores que muestran una tendencia a desarrollarse y sentirse satisfechos con su trabajo por lo que no se produce el desgaste, similares resultados obtuvo Farias, Gutiérrez y Jiménez (2016), quienes obtuvieron que los trabajadores insatisfechos tienen síndrome de Burnout. Sin embargo, Huamani (2018), obtuvo resultados diferentes, determino que, Cuanto más severo es el síndrome de burnout, mayor es la satisfacción de los colaboradores en su centro de trabajo.

Asimismo, la investigación busco identificar los niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca, obteniendo como resultados que, el 62% de los colaboradores padecen de síndrome de burnout en un nivel moderado, mientras que el 23% se ubica en un nivel leve y la diferencia conformada por un 15% en un nivel severo. o que esto significa es que la mayoría de los empleados experimentan desgaste físico y mental, que persiste en el tiempo, cambiando el carácter y la autoestima del empleado. Resultados similares obtuvo Bazualdo (2018), quien en su estudio obtuvo que el 50.5% de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca poseían niveles altos de estrés laboral, mientras que

Huamani (2018) obtuvo que el 52% posee niveles altos del síndrome de burnout, mientras que la diferencia se encuentra en nivel medio. Estos resultados podrían estar justificados en que en un establecimiento de salud existe tensión ante la responsabilidad de atender a usuarios con diversos problemas de salud diariamente.

De igual manera se planteó determinar los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca, ante lo cual se obtuvo como resultados que, el 45% de los colaboradores poseen niveles promedio de satisfacción laboral, sin embargo, el 30% se ubican en los niveles de insatisfacción y la diferencia conformada por un 25% se encuentran en los niveles de satisfacción, lo que quiere decir que la mayoría de los colaboradores poseen sentimientos negativos que hacia su puesto de trabajo. Estos resultados se parecen a los obtenidos por De La Torre (2017), quien obtuvo que el 95.6% de trabajadores se encuentran insatisfechos, mientras que Retamozo (2018) obtuvo resultados diferentes, estudiaron dos centros de salud, obteniendo que poseían el 80.6% y el 75% en un nivel regular de satisfacción laboral.

Por otro lado, se buscó conocer la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca, se determinó que existe relación significativa negativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación gamma $r=-,365$ y una significancia bilateral ($,030$), a un nivel $p<,05$. Lo que quiere decir que el incremento de los sentimientos de sobre exigencia, sensación de vacío de recursos emocionales y físicos, disminuirá el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Estos resultados son similares a los obtenidos por Malander (2016) quien determino que el incremento de agotamiento laboral genera una reducción en la satisfacción de los empleados. Sin embargo, resultados similares obtuvo Arocutipa (2018), quien determino que existe una relación significativa entre las dimensiones

agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño docente en el aula.

De igual manera se buscó establecer la relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca. Obteniendo como resultados que Hubo relación negativa significativa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, coeficiente de correlación gamma $r = -.390$ y significación bilateral (.040), nivel $p < .05$. Esto significa un aumento en las actitudes negativas, incluyendo frustración, desilusión y desconfianza hacia las organizaciones, personas, grupos u objetos, y una disminución en la conformidad, es decir, si a una persona le gusta o no su trabajo. Estos resultados son similares a los obtenidos por Malander (2016) quien determino que el incremento de despersonalización genera una reducción en la satisfacción de los empleados. Sin embargo, resultados similares obtuvo Arocutipa (2018), quien determino que existe una relación significativa entre las dimensiones despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño docente en el aula.

Y finalmente se buscó identificar la relación entre la dimensión baja realización personal y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Magllanal de Jaén, Cajamarca, obteniendo como resultados Existió una relación negativa significativa entre la dimensión baja realización personal y la satisfacción laboral, coeficiente de correlación gamma $r = -.458$ y significación bilateral (.066). Esto significa que, dada la mayor autoevaluación de baja autoeficacia o falta de logro, las percepciones de ineficiencia e incompetencia en el trabajo pueden llevar a los empleados a desarrollar actitudes o reacciones negativas hacia su empresa o trabajo. Estos resultados son similares a los obtenidos por Malander (2016) quien determino que el incremento de baja realización personal genera una reducción en la satisfacción de los empleados. Sin embargo, resultados similares obtuvo Arocutipa (2018), quien identifico una relación significativa entre la dimensión

de bajo rendimiento personal del síndrome de burnout y el desempeño docente en el aula.

V. CONCLUSIONES.

- En el Centro de Salud Magllanal de jaén, se encontró una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral.
- El 62% de los colaboradores padecen de síndrome de burnout en un nivel moderado, mientras que el 23% se ubica en un nivel leve y la diferencia conformada por un 15% en un nivel severo.
- El 45% de los colaboradores poseen niveles promedio de satisfacción laboral, sin embargo, el 30% se ubican en los niveles de insatisfacción y la diferencia conformada por un 25% se encuentran en los niveles de satisfacción.
- Se encontró una relación inversa significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral entre los funcionarios del Centro de Salud Magllanal de jaen.
- En el Centro de Salud Magllanal de Jaen se encontró una relación negativa significativa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral.
- Existió una relación negativa significativa entre las dimensiones de baja realización personal y satisfacción laboral entre el personal del centro de salud Magllanal de Jaén.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere diseñar y desarrollar programas de entrenamiento para el adecuado manejo de estrés laboral, así como la identificación de signos y síntomas relacionados al síndrome de burnout en los colaboradores evaluados.
- Capacitar al personal de salud en el desarrollo de habilidades personales que permitan controlar situaciones de tensión y estrés, las cuales faciliten un mejor manejo de situaciones críticas producidas por el incremento de carga laboral.
- Aplicar la estrategia de pausas activas como parte del proceso laboral, así como la constante evaluación psicológica al personal de salud, a fin de identificar a tiempo, signos de alerta en función a la afectación del desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

REFERENCIAS.

- Acosta, H., Llorens, S., Escaff, R., Díaz-Muñoz, J. P., Troncoso, S., Salanova, M. & Sanhueza, J. (2019). ¿Confiar o no Confiar?: El Rol Mediador de la Confianza entre el Trabajo en Equipo y el Work Engagement. *Revista Interamericano de Psicología Ocupacional*, 38(1), 85–99. <https://doi.org/10.21772/ripo.v38n1a07>
- Adams, J. (1965). Inequidad en el Intercambio Social. *Adv. Exp. Soc. Psychol.*62:335- 343.
- Aguado, R. (2008). *La Satisfacción Laboral*. México: Ediciones Mc Graw Hill.
- Alcántara Quiñones, M. L. (2017). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9883>
- Alderfer, C. (1972). *Existencia, Parentesco y Crecimiento: Necesidades en la Configuración de la Organización*. New York: Free Press.
- Alvarado (2019). *Engagement y su relación con la satisfacción laboral en docentes de la institución educativa María Negrón Ugarte, Trujillo 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37852>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Buenos Aires: 1° ed. Cengage Learning Argentina.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Atalaya, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Productividad*. *Revista de Psicología – Año III, N° 5*. <http://www.eoi.es/blogs/madeon>.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013): *Un Sistema de Clasificación de los Diseños de Investigación en Psicología*. *Anales de Psicología*, vol. 29, núm. 3, pp. 1038- 1059. Universidad de Murcia, España.
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal Asistencial de Áreas Críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

- Bermann S. ¿Fatiga, stress, desgaste laboral? Problemas metodológicos en el estudio de las relaciones entre salud y trabajo. Cuadernos Médicos Sociales 1990, 51:23-25
- Bravo, M. (2002). Satisfacción Laboral. Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La Actividad Laboral en su Contexto, pp. 343-394. Madrid.
- Caballero, J. (2000). La Satisfacción Personal y Profesional de los/as directores/as de los Centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria en Andalucía. [Tesis doctoral, Universidad de Granada]
- Calvacante, J. (2004). Satisfacción en el Trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina, Bahía-Brasil. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]
- Calzón, M. (2016). Satisfacción de la Vida Laboral en Equipos Multidisciplinares de Salud en Urgencias Extra Hospitalarias en Asturias (Tesis de maestría). Universidad de Oviedo, España.
- Carrasco, S. (2015). Pautas Metodológicas para Elaborar el Proyecto de Investigación. 1ra Ed. Universidad Andina del Cuzco. Perú.
- Cerdán, H. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Pachacútec-Cajamarca (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3147>
- Chiang, M., Salazar, M. y Núñez, A. (2008). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal". Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85. Santiago de Chile.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano: Tercera Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.
- Contreras, M. (2017). Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería Vinculados a una I.P.S de III nivel de Atención. Bogotá 2013 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- De La Torre, M. (2017). Niveles de Autoestima y Satisfacción Laboral en los Enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera" Lima-Perú, 2016 [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

- Delgado, S., & Velásquez, K. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el Distrito de Cayma – Arequipa, 2018. [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo]. <http://hdl.handle.net/UCSP/15600>
- Dyzenchouz, G. (2017). Employee engagement en 2017: el año de la experiencia del empleado. CEO & Co-Founder, GOIntegro. <https://blog.gointegro.com/employee-engagement-en-2017-ela%C3%B1ode-la-experiencia-del-empleado>
- Garrido, J. (25 de mayo del 2018). Estas son las mejores empresas para trabajar en el Perú y la región. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/ranking-gptw-sonempresasreconocidas-peru-noticia-522381>.
- Gómez, R., Pando, M., Veladez, I., Rubio, S., Beltrán, C., & León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa paquetera. *Revista Científica de La Ciencia*, 3(2), 37–47. <https://retosdelaciencia.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>
- Martínez M, Guerra MP. Síndrome de Burnout El riesgo de ser un profesional de ayuda. *Salud y cambios* 1998, 23: 45
- Maslach, C. y Jackson, S (1997). Manual del Inventario “Burnout” de Maslach, Madrid, TEA Ediciones, S.A. (p.5- 36).
- Mendoza, E. (2018). Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Psicología. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25605/Mendoza_R EK.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mendoza-Vega, R. F., Murillo-Murillo, E. G., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(1), 69–76. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>
- Navarro U Síndrome de Burnout o Quemazón Profesional Intermedicina.com [en línea]junio 2002 [fecha de acceso 14 de noviembre 2021] http://www.intermedicina.com/Avances/Intereses_General/AIG23.htm

Simancas, D. (2013). El capital humano como factor de productividad en las empresas.

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/539/1/EL%20CAPITAL%20HUMANO%20COMO%20FACTOR%20DE%20PRODUCTIVIDAD.pdf>

Zaldúa G, Koloditzky D, Lodiue M El síndrome de Burnout en los hospitales públicos. Revista Médica Bs. As. 2000 1: 41- 43

ANEXOS

Anexo 1: Escala de Maslach MBI (inventario de burnout de maslach)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

0	1	2	3	4	5
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana

AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2. Al final de la jornada me siento agotado.						
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo						
4. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí.						
5. Me siento “quemado” por el trabajo.						
6. Me siento frustrado por mi trabajo.						
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
8. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante cansancio						
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
DESPERSONALIZACIÓN						
10. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.						
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo						
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.						
14. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.						
FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						
15. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.						
16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.						

17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
18. Me encuentro con mucha vitalidad.						
19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo						
20. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros de trabajo.						
21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
22. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						

Anexo 2: Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre: **Sexo:** Masculino

Femenino

Área de trabajo:..... **Cargo que ocupa:**.....**Fecha:**.....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					