



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN
CENTRO DE SALUD CONDORCANQUI –
DEPARTAMENTO DE AMAZONAS, 2021**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora:

**Bach. Machaca Acosta Nancy Erica
ORCID:0000-0002-1262-908X**

Asesora:

**Mg. Gonzáles Delgado Leyla Rossana
ORCID: 0000-0002-2799-8195**

Línea de Investigación:

Ciencia de la vida y cuidado de la salud

Pimentel-Perú

2021



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN
CENTRO DE SALUD CONDORCANQUI –
DEPARTAMENTO DE AMAZONAS, 2021**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora:

**Bach. Machaca Acosta Nancy Erica
ORCID:0000-0002-1262-908X**

Asesora:

**Mg. Gonzáles Delgado Leyla Rossana
ORCID: 0000-0002-2799-8195**

Línea de Investigación:

Ciencia de la vida y cuidado de la salud

Pimentel-Perú

2021

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE
SALUD DE UN CENTRO DE SALUD CONDORCANQUI – DEPARTAMENTO DE
AMAZONAS, 2021**

Aprobación del jurado:

DRA. GÁLVEZ DÍAZ NORMA DEL CARMEN

Presidente del Jurado de Tesis

MG. PALOMINO MALCA JIMENA

Secretario (a) del Jurado de Tesis

MG. GUERRERO MILLONES ANA MARIA

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

Con todo mi corazón dedico esta investigación a mi hija Paula Emilia Sajami Machaca por haberme inspirado a seguir creciendo profesionalmente y concluir con mi segunda carrera en salud, a Doña Acosta Ruiz Maria Paula mi amada madre por haberme inculcado la perseverancia y que más allá de los obstáculos que se nos presenten siempre podemos lograr los objetivos. Así mismo a mi persona por tener siempre encendida la llama de la superación profesional y personal.

Nancy Machaca

Agradecimiento

Me encuentro gratamente agradecida con la Mg. Ana María Guerrero Millones y con mi asesora la Mg. Leyla Rossana Gonzales Delgado por sus enseñanzas impartidas en este curso de investigación. Así mismo, extiendo mis agradecimientos al Lic. Tito Manuel Mondragón López, jefe del Centro de Salud Nieva, ubicado en la provincia de Condorcanqui, por su disposición al momento de realizar mi estudio.

ÍNDICE

Dedicatoria	V
Agradecimiento	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2. Antecedentes de estudio.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del Problema.....	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo General.....	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	32
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables y operacionalización.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	39
2.6. Criterios éticos.....	40
2.7. Criterios de rigor científico	41
III. RESULTADOS.....	42
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	42
3.2. Discusión de resultados.....	46
3.3. Aporte práctico	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1. Conclusiones	60
4.2. Recomendaciones.....	60
V. REFERENCIAS	62
ANEXOS	71

Índice de Tablas

Tabla 1: Población conformada por el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021	33
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	36
Tabla 3: Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.....	37
Tabla 4: Nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud, Departamento de Amazonas, 2021	42
Tabla 5: Nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021	43
Tabla 6: Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021	44
Tabla 7: Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021	45

Índice de Figuras

Figura 1: Nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud, Departamento de Amazonas, 2021	42
Figura 2: Nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021	43
Figura 3: Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de un Centro de salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021	44

RESUMEN

El objetivo de este estudio se basó en determinar la relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021. Investigación de tipo correlacional, descriptivo, con enfoque cuantitativo, cuya técnica fue la encuesta, teniendo una muestra de 29 sujetos de estudio que trabajan en el Centro de Salud. Se utilizó la Escala de Satisfacción laboral de Palma, adaptado por Gonzales en el 2021, el cual consta de 19 interrogantes y el Inventario de Burnout de Maslash y Jackson, compuesto por 22 interrogantes el cual fue sometido al programa SPSS para conocer el alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos a través del SPSS v26, fueron ($\rho = -.243$; sig. $.196$; $p > 0.05$). Concluyendo que la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout en el personal que labora en el Centro de Salud Condorcanqui. Se recomienda al jefe y al personal de gestión del Centro de Salud Condorcanqui, mejorar la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Centro de Salud Condorcanqui, a través de un programa donde se motive, impulse y apoye el crecimiento profesional de cada persona. Realizando una propuesta para mejorar la satisfacción laboral, atender y prevenir el síndrome de Burnout.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, síndrome de Burnout, personal de salud.

ABSTRACT

The objective of this study was based on determining the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in the health personnel of a Condorcanqui health center - Department of Amazonas, 2021. Research of a correlational, descriptive, quantitative approach, whose technique was the survey, having a sample of 29 study subjects working in the Health Center. The Palma Job Satisfaction Scale was used, adapted by Gonzales in 2021, which consists of 19 questions and the Burnout Inventory of Maslach and Jackson, composed of 22 questions which was submitted to the SPSS program to know the Cronbach's alpha. The results obtained through SPSS v26 were ($\rho = -.243$; sig. $.196$; $p > 0.05$). It was concluded that job satisfaction is not related to Burnout syndrome in the personnel working at the Condorcanqui Health Center. It is recommended that the chief and management personnel of the Condorcanqui Health Center improve job satisfaction in the health personnel working at the Condorcanqui Health Center, through a program that motivates, encourages and supports the professional growth of each person. Making a proposal to improve job satisfaction, address and prevent Burnout

Keywords: Job satisfaction, Burnout syndrome, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La satisfacción laboral es un tema importante, el cual debe ser abarcado por el impacto tanto positivo o negativo que este puede producir en el desempeño de los trabajadores.

Desde este punto la Organización Panamericana de la Salud, manifestó que, la fuerza laboral en las Américas está representado aproximadamente por el 50% de la población, el cual equivale a 460 millones de personas, siendo estas la fuente principal de rendimiento y desarrollo. Por otra parte, en Latinoamérica y el Caribe está representado por el 60% el cual se encuentra distribuido en todos los niveles económicos. No obstante, para afianzar el máximo potencial y rentabilidad de las personas, estas deben percibir en sus centros laborales óptimas condiciones de trabajo, las cuales sean estables, seguras, salubres y satisfactorias; así como también justo e imparcial. De esta forma el trabajo y el oficio se distinguen como fundamentalmente el núcleo de la salud ¹.

Según la Organización Internacional del Trabajo actualmente la satisfacción laboral se ha visto perjudicada exponencialmente, ya que la pandemia ocasionada desde el 2020 por el coronavirus, ha hecho que el personal sanitario se sobrecargue de trabajo, evitando así que estos puedan tener tiempo para descansar de manera óptima para su recuperación. Todo ello genera que la salud mental y el bienestar de estos se vea afectada de manera negativa. En tal sentido, los trabajadores sanitarios no solo se encuentran saturados laboralmente por todos los casos de contagio que deben atender, sino que se encuentran expuestos a contagiarse, llevándolos a un estado de estrés constante y que no se sientan seguros en sus centros laborales, generando que sus niveles de satisfacción laboral disminuyan y que estén expuestos a padecer del síndrome de Burnout ².

Un informe realizado para la UNESCO, evidenció que el síndrome de Burnout, también conocido como desgaste profesional es producido por la sobrecarga laboral, ocasionando en las personas un estrés crónico, el cual si no es atendido a tiempo perjudicaría la salud mental de los trabajadores. Este síndrome afecta mayormente a los profesionales de salud, docentes,

policías y a todo aquel que trabaje de manera directa y continua con los individuos; lo grave de esta enfermedad profesional, es que los perjudicados, como tampoco las personas cercanas a ellos logran identificarlo a tiempo como un asunto ligado a la salud mental ³.

La Organización Médica Colegial de España menciona que, en la 72a asamblea mundial de la salud, la OMS acepta de manera oficial al síndrome de Burnout como una enfermedad, incluyendo el termino en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), el cual entrará en vigencia el 2022. El síndrome de Burnout se encuentra como uno de los problemas fundamentales de la salud pública, la cual se llega a dar por un cansancio emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en los trabajadores, ocasionando que ellos se sientan poco satisfechos en el trabajo ⁴.

En una investigación realizada en México, el síndrome de Burnout, trae consigo repercusiones en la salud de los trabajadores, volviéndose por ello, en un problema de salud pública inquietante, ya que dicha enfermedad va mucho más allá de ser un asunto comprendido por solo tres dimensiones, pues esta al mismo tiempo causará estragos en la salud de los trabajadores, en la sociedad, así como también en su rol laboral, en la calidad de vida y en el nivel de satisfacción laboral ⁵.

La ley 29783, "*Seguridad y salud en el trabajo*", la cual fue planteada en el Perú, en donde el Art. 1, menciona que el objetivo de esta ley es fomentar una educación acerca de la prevención de riesgos de trabajo, en donde realiza la tarea de fiscalizar y controlan que los centros laborales cumplan con las medidas necesarias para prevenir, estimar y examinar los riesgos laborales ⁶.

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para que los trabajadores sientan satisfacción laboral, los centros de trabajo deben contar con dialogo abierto, conocido como dialogo social tripartito, en donde se le permite al trabajador manifestar sus ideas, resguardar sus intereses y negociar con los jefes acerca de los temas ligados con el trabajo, permitiendo que sus habilidades laborales mejoren; así como también se debe promover un trabajo digno y provechoso, cumplir con los derechos de los trabajadores y contar con una visión centrada a la ciudadanía ⁷.

Dichas recomendaciones no se ven reflejadas en una investigación llevada a cabo en un Hospital de Lambayeque – Perú, donde se manifestó que, la sobrecarga laboral es una causa de la satisfacción laboral baja, afectando la salud física y mental de los profesionales de la salud, así como también perjudica a los centros de trabajo, ya que al sentirse presionados los trabajadores, se presentan ausentismos laborales, exponiéndolos a que se origine cansancio emocional, por ende, el síndrome de Burnout ⁸.

En el Centro de Salud de la provincia de Condorcanqui, ubicado en el departamento de Amazonas, no se han realizado estudios acerca de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal sanitario. El personal de salud consta de cuatro enfermeros, un médico, cuatro obstetras, cuatro biólogos, ocho técnicos de enfermería, dos técnicos sanitarios, dos auxiliares de enfermería, un psicólogo, dos técnicos de farmacia y un técnico de laboratorio y un odontólogo; los cuales se han visto sometidos a una sobrecarga laboral, ya que se encargan no solo del área asistencial, sino también administrativo.

En algunas áreas, al haber pocos colaboradores, estos se encuentran saturados de pacientes, ya que pueden atender entre 20 a 25 de ellos en un solo turno, generando que se sientan agotados emocionalmente, dándoles la sensación que ya no pueden dar más de sí mismos, lo que conlleva que traten en algunas oportunidades de manera apática y poco humana a los usuarios a los que atienden, esto se ve reflejado en el libro de reclamaciones, en donde se quejan de la atención brindada en algunos servicios; desencadenando que la realización personal de los colaboradores baje, ya que al disminuir su satisfacción laboral no pueden cumplir con sus objetivos o metas laborales plasmadas en las estrategias sanitarias de dicho centro.

Por esa razón, es que la investigación constituye un aporte teórico, práctico y metodológico para estudios futuros, así como también en la calidad de vida del personal sanitario y la calidad de atención brindada a los pacientes que se atienden en el centro de salud Condorcanqui.

1.2. Antecedentes de estudio.

Ámbito internacional:

Salazar et al. 2021, Chile. En su artículo, planteó como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los colaboradores de un organismo financiero durante el covid-19. Estudio de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de corte transversal, no experimental, cuya técnica fue el cuestionario. Su muestra estuvo conformada por 52 personas. Los instrumentos que se emplearon fueron el S20/23 y el Inventario de Maslach. Teniendo como resultados que el 15% tenía baja satisfacción laboral; en cuanto al síndrome, se evidenció que el 42% presentaban agotamiento emocional alta. Concluyendo que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y el Burnout en los participantes ⁹.

Álvarez et al. 2019, España. En su tesis de grado, tuvo como objetivo analizar el nivel de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de nacionalidad española en periodo de crisis económica en España, 2019. Investigación de tipo descriptivo – analítico y empleó como técnica la encuesta y cuestionario. Cuya muestra fue de 1, 346 profesionales de enfermería. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Cubo y el cuestionario de satisfacción laboral de Wall, Warr y Cook. Hallando que el 39,67% padecía de Burnout; por otra parte, en cuanto a la satisfacción laboral se halló que 16, 34% no se encontraba satisfecho con su profesión, ya que pensaban que no habían elegido la carrera correcta para ellos. Concluyendo que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentan una relación negativa en los profesionales de enfermería ¹⁰.

Vásquez et al. 2019, Chile. En su artículo, planteó como objetivo analizar el vínculo entre el nivel de satisfacción laboral y el Burnout en el personal de un hospital de Chile. De tipo cuantitativo, correlacional – descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental, empleando como técnica la encuesta. Con una muestra compuesta por 166 personas. Utilizando como instrumentos de medición el Inventario de Maslach y el S20/23 de Meliá y Peiró para medir la satisfacción laboral. Hallando como resultado que el 91% de los participantes se encontraban vulnerables de sufrir Burnout, en cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que el 52.6%

tenían un nivel alto de satisfacción. Concluyendo que la satisfacción laboral y el Burnout se relacionan de manera negativa en el personal sanitario ¹¹.

Torre et al. 2019, Argentina. En su artículo, planteó como objetivo determinar la incidencia del Burnout en el personal de enfermería de cuidados intensivos en Argentina. Su investigación fue cuantitativa, empleando la técnica de la encuesta. Su muestra estuvo compuesta por 486 personas. El instrumento con el que se trabajó fue el Inventario de Maslach para poder medir el Burnout. Los resultados hallados fueron que el 84,4% de los participantes presentaban niveles altos/moderados de Burnout. Concluyendo que el personal de enfermería presentaba Burnout por la alta carga de trabajo que tenían en su centro laboral ¹².

Tipán. 2018, Ecuador. En su tesis de grado, propuso como objetivo determinar cómo se relaciona el Burnout con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa en Ecuador. Cuyo tipo de investigación fue cuantitativo, correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental, usando como técnica la encuesta. Teniendo una muestra de 30 personas. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Maslach y el cuestionario de satisfacción laboral. En donde el 63% de los encuestados se sentían altamente satisfechos laboralmente, mientras que el 30% presentaban cansancio emocional bajo. Concluyendo que el Burnout se relaciona de manera inversa con la satisfacción laboral ¹³.

Ámbito nacional:

Carlos. 2020, Lambayeque. En su artículo, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital ubicado en Lambayeque, Perú. La metodología fue de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal; y la técnica empleada fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 50 personas. Los instrumentos para medir las variables fueron el Inventario de Maslach y la Escala general de satisfacción. Cuyos resultados fueron que, el 88% de los encuestados presentaban un nivel bajo de cansancio emocional, el 68% un nivel medio de estrés laboral. Concluyendo que existe una relación negativa entre el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral ⁸.

Cercado. 2020, Lima. En su investigación de maestría, plasmó como objetivo principal establecer la relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital en Lima, Perú. Teniendo una metodología cuantitativa, correlacional de corte transversal; la técnica fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 66 enfermeros (as). Los instrumentos para medir las variables fueron el cuestionario de Font Roja y el cuestionario de Maslash. Cuyos resultados fueron que el 80.0% de los trabajadores presentan un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que el 84.8% presenta un nivel bajo de Burnout. Concluyendo que no se evidenció una relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout ¹⁴.

Yslado et al. 2019, Lima. En su artículo, tuvo como finalidad establecer la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el personal sanitario en dos hospitales ubicados en Lima, Perú. Estudio de tipo cuantitativo, correlacional, observacional, de corte transversal; la técnica fue la encuesta. Con una muestra de 177 trabajadores de salud. Las herramientas de medición fueron el Inventario de Maslash y la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados obtenidos muestran que el 33,3% de los participantes mostro un nivel alto de Burnout, mientras que el 35% presentaba un nivel alto en satisfacción laboral. Concluyendo que existe una relación negativa entre las variables de estudio ¹⁵.

Calderón y Raymundo. 2019, Huancayo. En su tesis de grado, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal docente de un establecimiento nacional educativo en Huancayo, Perú. La metodología con la que se trabajó en este estudio fue cuantitativo, correlacional, descriptivo; la técnica fue la encuesta. La muestra estuvo constituida por 70 personas. Los instrumentos fueron la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma y el Inventario de Maslash. Teniendo como resultado que, el 61,4% mostraba un nivel bajo de satisfacción laboral y el 85,7% un valor moderado de Burnout. Concluyendo que no existe una relación entre las variables de estudio ¹⁶.

Correa. 2018, Ica. En su investigación de grado, tuvo como finalidad establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral

en enfermeros del servicio de cuidados intensivos en un hospital de Ica, Perú. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, de corte transversal, no experimental; la técnica usada fue la encuesta. Cuya muestra fue de 20 personas. Las herramientas fueron el cuestionario de Maslach y el cuestionario de Font Roja. En donde los resultados arrojaron que el 85% presentaba un alto índice de Burnout; mientras que el 95% contaban con un nivel medio de satisfacción laboral. Concluyendo que el síndrome de Burnout se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral ¹⁷.

Cajo. 2017, Lima. En su tesis para maestría, planteó como objetivo principal establecer la relación entre en Burnout con el desempeño laboral en personal médico de un Hospital de Lima, Perú. Teniendo una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional; la técnica trabajada fue el cuestionario. La muestra estuvo compuesta por 60 médicos. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral. Arrojando como resultado que, el 26,7% de los encuestados cuenta con un alto nivel de síndrome de Burnout y el 55% un nivel eficiente en desempeño laboral. Concluyendo que existe una relación negativa entre las variables ¹⁸.

Ámbito regional:

Gonzáles. 2021, Amazonas. En su investigación para maestría, tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la motivación laboral con la satisfacción laboral en los trabajadores públicos de una Unidad de Gestión Educativa en Bagua, Amazonas. La investigación fue de tipo cuantitativa - correlacional, de diseño no experimental; la técnica empleada fue el cuestionario. La muestra con la que se trabajó fue de 41 personas. Las herramientas que se usaron fueron el cuestionario de motivación laboral y el cuestionario de satisfacción laboral. En donde los resultados obtenidos fueron que, el 63% de los participantes contaban con una motivación laboral baja. En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que el 59% advertía a la satisfacción como baja. Concluyendo que la motivación laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral ¹⁹.

Saucedo. 2021, Amazonas. En su investigación de grado, tuvo como

finalidad determinar el vínculo entre el clima organización con la satisfacción laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas. De metodología cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; la técnica usada fue la encuesta. Con una muestra de 260 personas. Se usó como herramienta de medición el cuestionario del clima organizacional y la satisfacción laboral elaborado por Saucedo. Cuyo resultado fue que, el 10% de las personas manifestaban un nivel regular de clima organizacional; y el 100% se encontraban satisfechos laboralmente. Concluyendo que existe una correlación entre el clima organización con la satisfacción laboral ²⁰.

Vásquez. 2021, Amazonas. En su investigación científica de grado, planteo como objetivo principal identificar la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal sanitario que laboraba en un hospital en Bagua Grande, en el departamento de Amazonas. La metodología fue cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental; la técnica empleada fue la encuesta. Con una muestra de 65 personas. Los instrumentos de medición fueron la escala de condición de ánimo de rasgo – meta de Mayer y Salovey y la escala de satisfacción laboral de Palma. Los resultados fueron que, el 27,7% presenta un nivel adecuado de inteligencia emocional y de satisfacción laboral media. Concluyendo que existe una relación entre las variables ²¹.

Aguilar. 2020, Amazonas. En su investigación para maestría, tuvo como finalidad determinar cuál era la relación entre la seguridad laboral con la satisfacción laboral en las personas que laboraban en la municipalidad de Utcubamba, Amazonas. Estudio de tipo cuantitativo – correlacional, descriptivo, con un diseño no experimental, transversal; la técnica empleada fueron la encuesta y cuestionario. Con una muestra de 29 personas. Empleó como herramienta el cuestionario de seguridad laboral y satisfacción laboral. Obteniendo como resultado que, el 3,4% percibían una seguridad laboral regular; y el 17,2 % se sentían satisfechos laboralmente. Concluyendo que existe una relación moderada entre ambas variables ²².

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Satisfacción laboral:

La satisfacción en el trabajo es un tema importante, ya que esta mejora no solo el bienestar de los colaboradores de una organización, sino también les permite ser más productivos en sus centros de trabajo, logrando así las metas propuestas ²³.

La satisfacción laboral es aquella percepción que experimenta un individuo al momento de alcanzar estabilidad ante una o muchas necesidades, se origina como resultado de distintas interacciones entre los usuarios, los trabajadores y el medio, o sea, es lo que la persona ambiciona de su trabajo y lo que este consigue de él ²⁴.

La satisfacción laboral o también conocida como satisfacción en el trabajo, es la postura general del trabajador hacia su trabajo. Los trabajos que realizan las personas, son mucho más que simples actividades, ya que estas necesitan de la interacción tanto con los usuarios a los que atienden, como con los colegas, gerentes y jefes, así como también se debe cumplir con los reglamentos de los centros laborales, con sus políticas, con la seguridad, entre otros; todos estos elementos que influyen en la satisfacción laboral ²⁵.

La satisfacción laboral se encuentra ligado con las actitudes que posee el trabajador con relación al entorno donde labora. Es por ello que la satisfacción persuade a los individuos a comportarse de una forma determinada; llegando a explicar los ausentismos laborales, las rotaciones y/o abandonos del trabajo ²⁶.

Existen causas que alteran o influyen de manera negativa la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución. Estas son: remuneración salarial pobre, donde el colaborador no reciba un salario justo y equitativo; el mal clima laboral, donde las malas relaciones entre colegas y/o jefes, son generados por enviadas, actitudes pasivas o competitivas, comportamiento prepotente y exigencias desmesuradas; la escasa o nula probabilidad de promoción, se da cuando el puesto de trabajo de una persona no logra cumplir con sus expectativas profesionales; las personas vacilantes son causales de insatisfacción,

puesto que, no tienen confianza en sus habilidades ocasionando que no logren adaptarse a su trabajo ²⁵.

Otro factor causante de la insatisfacción es, la dificultad para acoplarse al entorno laboral, se da cuando una persona no permanece mucho tiempo en su puesto de trabajo y renuncia; los deficientes estados laborales, se da cuando los centros de trabajo no cuentan con buenas políticas o el entorno donde se trabaja es precario; el último factor son las situaciones personales y laborales, donde la edad, genero, nivel educativo, cultural o desarrollo, así como la experiencia laboral influyen en la satisfacción de las personas ²⁵.

La ley N°29783, “*Seguridad y salud en el trabajo*”, tiene como principio salvaguardar en los centros laborales la integridad y salud tanto física como mental de los trabajadores, a través de la seguridad de contar con los medios y condiciones adecuadas que permitan amparar la salud, bienestar y calidad de vida. Debiendo tener en cuenta a los componentes laborales, físicos y sociales, integrando a la perspectiva de género en la valoración de los riesgos ocupacionales. Esta ley indica que los centros de trabajo deben responsabilizarse por cualquier tipo de accidente que sufran sus colaboradores mientras desempeñan sus funciones, brindándoles una adecuada atención medica ⁶.

La Ley N°30057, “*servicio civil*”, según el Art.1, el objetivo de esta ley, es instaurar un sistema singular y especial para toda aquella persona que presta sus servicios a los organismos públicos del país, así como también para la persona encargadas de la dirección y administración, del funcionamiento de sus facultades y de la asistencia de servicios a su cargo. La finalidad que tiene esta ley, según el Art.2, es que estos organismos brinden adecuadamente servicios que cuenten con una buena calidad mediante un mejor servicio civil, como también brindar capacitaciones para lograr el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, aumentando la satisfacción laboral en ellos, permitiéndoles trabajar de manera eficiente y eficaz ²⁷.

La insatisfacción laboral genera riesgos que perjudican a las personas. Siendo la inadaptación profesional una de ellas, donde los colaboradores se plantean en cambiar de lugar de trabajo; la depresión es

otro riesgo que se desarrolla por la insatisfacción, perjudicando la salud mental, disminuyendo su creatividad e iniciativa y concentración; el pesimismo también se hace presente, ya que juzgan de manera negativa su labor dentro de sus instituciones; el cansancio físico y emocional, le produce a las personas un sentimiento de desgano; el desinterés en la pérdida de factores motivaciones, se puede dar por que los centros laborales no cuentan con adecuados recursos ²⁸.

Una de las teorías que explica la satisfacción laboral, es la teoría bifactorial de Herzberg de 1959. El autor manifestó que hay dos especies o factores que impactan en la motivación y que llevan a cabo en la satisfacción de los individuos en sus centros laborales. Dichos factores son los factores intrínsecos y extrínsecos. Donde los factores intrínsecos son aquellos que están relacionados con las tareas asignadas y deberes laborales, los logros, reconocimiento, son elementos que influirán en la satisfacción laboral. Se asocia con el puesto. Por otro lado, los factores extrínsecos, están relacionados con las gratificaciones externas, condiciones ambientales y físicas, salario, las políticas, lineamientos de las instituciones, salud y seguridad laboral, el clima organizacional, entre otros ²⁹.

Otra de las teorías de la satisfacción, es la teoría de las necesidades de Maslow de 1954, donde el autor refiere que dentro de cada persona se encuentra una escala de cinco necesidad, las cuales son: las necesidades fisiológicas, donde relacionadas con la satisfacción son si el centro laboral cuenta con cafetería, fuentes de agua, calefacción, aire acondicionado, entre otros; las necesidades de seguridad, son las que brindan a los trabajadores buenas condiciones laborales, salvaguardando su integridad física y mental; la necesidad del apego y amistad, es el ambiente social de las personas; la necesidad de estima, está relacionada con el reconocimiento por parte de los jefes y colegas que reciben los colaboradores; y la última necesidad es de la autorrealización, donde se refleja el crecimiento profesional de las personas ³⁰.

Maslow logró reconocer otras tres necesidades, las cuales son: las estéticas, las cuales no son universales, pero cierto grupo social se encuentran motivadas con la belleza exterior; las necesidades cognitivas,

son aquellas donde, las personas tienden a buscar desafíos, investigar y resolver problemas dentro de su centro laboral; y las necesidades de auto trascendencia, donde las personas buscan servir y/o apoyar a sus pares, ligada con la devoción a una causa y la búsqueda de la tecnología y ciencia ³¹.

El instrumento que se usará para medir la satisfacción laboral, será la Escala de Satisfacción laboral, elaborado por la psicóloga Palma, integrado por cuatro dimensiones: la significación de las tareas, se refiere a la disponibilidad que tienen las personas hacia su trabajo, donde las actividades de los colaboradores sean justas y equitativas; la siguiente dimensión son las condiciones de trabajo, ligado con los factores que se responsabilizan de regular las tareas laborales; la tercer dimensión es el reconocimiento personal y/o social, relacionado con el reconocimiento individual; y la última dimensión son los beneficios económicos, relacionados con el salario que perciben las personas por su trabajo ³².

Síndrome de Burnout:

Es un síndrome médico, el cual fue explicado por el psiquiatra Freudenberg en los años 70's, quien laboraba en una clínica donde trataban a personas drogodependientes en Estados Unidos. Lugar donde observó que la gran parte de voluntarios padecía de una pérdida progresiva de fortaleza, llegando hasta el agotamiento, signos de angustia y decaimiento, como también, desmotivación en su centro de trabajo y violencia con los pacientes. En la misma década, Cristina Maslash, estudio las reacciones emocionales de los profesionales sociales, a los cuales los califico de sobrecarga psicológica o como síndrome de Burnout o de estar quemado por el trabajo ³³.

El síndrome de Burnout es visto como un síndrome de índole psicológico originado por un estrés crónico laboral causado por la sobrecarga de tareas a los profesionales, este síndrome se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización de las personas y por último la baja realización personal. Esto quiere decir que, el síndrome de Burnout es la respuesta a las diversas situaciones que se presentan en los centros laborales, lo que hace que las personas se sientan estresadas, así como

también la capacidad que tienen cada una de ellas para hacer frente a estas situaciones ³⁴.

El Burnout, llamado también como desgaste profesional, se da cuando las personas mantienen una relación continua con los usuarios a los que atienden, los afectados de este síndrome pueden ser los profesionales sociales y también los de la salud. Al estar en continuo contacto con los pacientes el personal de salud se ve perjudicado mentalmente, ya que los problemas médicos que presentan los usuarios son causales de estrés. Otro causal de este síndrome en el personal de salud, es el ambiente laboral, el clima organizacional dentro de este, las demandas físicas, así como las demandas emocionales, las cuales llegan a ser continuas, y la ambigüedad del rol, son elementos que predisponen a que este síndrome se presente ³⁵.

El Burnout es una alteración adaptativa grave, el cual afecta la calidad de vida de las personas y origina resultados negativos en cuanto a la calidad de atención en los servicios de la salud. Este problema se da principalmente porque, el personal de salud está expuesto a varios factores estresantes ³⁶.

Este síndrome se da como respuesta al estrés crónico ocasionado por el trabajo, el cual se desarrolla primordialmente en las profesionales que están abocados a ayudar, como lo son el personal sanitario, ya que tienen como objetivo velar por los intereses o saciar las necesidades de los usuarios a los que atienden, y se distingue por que trabajan manteniendo una conexión continua y directa con las personas ³⁷.

Existen tres elementos los cuales llegan a ser causales de que se presente el síndrome de Burnout en el personal de salud: el primero es el ambiente y los sucesos, donde la crítica, el riesgo de contraer alguna enfermedad y la sobrecarga laboral, genera angustia y temor en el personal de salud; los pensamientos negativos, están conectados con los recursos ineficientes y/o escasos y las compensaciones económicas inadecuadas; y la activación del organismo, respuestas emocionales y físicas, es la capacidad de respuesta emocional y física de la persona para afrontar un problema, si no se llega a lograr una respuesta adecuada, se genera el Burnout ³⁸.

Es por ello que, para salvaguardar la salud mental de las personas, se creó en Perú la ley N° 30947, “*salud mental*”, donde en el Art.4 se menciona que el objetivo principal de esta ley es velar por la salud y bienestar pleno de las personas, de la familia y la sociedad, garantizando el respeto de la dignidad de aquella persona que padezca problemas de salud mental o alguna discapacidad, las cuales poseen un sistema legal de resguardo y atención completa, mediante el modelo de cuidado comunitario, con constancia de atenciones, recuperación y reintegración psicosocial. Por otro lado, el Art.7 de dicha ley menciona que, todas las personas, sin distinción de ningún tipo, poseen el derecho a usar de la más alta magnitud de salud mental ³⁹.

Se debe tener en cuenta los riesgos que ocasiona el Burnout en los profesionales de la salud, los cuales se pueden dar: a nivel profesional, donde la atención se apática, distante y la falta de comunicación generará en los usuarios desconfianza; en el nivel personal y familiar también se ve afectada ya que, el personal médico se va alejando de su círculo familiar y social, llevándolo al aislamiento social. El comportamiento que toman se origina por que el profesional no quiere que sus seres queridos se den cuenta que tiene un problema, ya que quieren seguir proyectando una imagen de fortaleza, independencia y que son capaces de sobrellevar cualquier inconveniente que se les presente ³⁸.

Existen cinco fases en el proceso del Burnout, las cuales son: la fase inicial, en donde los profesionales laboran con entusiasmo, puesto que sus expectativas son altas; la fase del estancamiento, se produce cuando el profesional se da cuenta que sus objetivos laborales y personales no se están cumpliendo; la fase de la frustración empieza cuando la persona se desilusiona de su trabajo, donde se puede presentar problemas psicológicos, físicos y conductuales; la fase de la apatía, produce cambios en la conducta y actitud de las personas, donde antepone sus necesidades a la de los demás; la última fase es del quemado o Burnout, produciéndose un colapso mental, perjudicando la salud de los profesionales, el cual puede orillarles a dejar su empleo ⁴⁰.

Una de las teorías del Burnout es la teoría del intercambio social, la cual toma como causa principal la poca equidad o beneficios que reciben

los trabajadores como producto del progreso de la comparación social cuando se instauran conexiones sociales. Los profesionales cuya rama de intervención es de apoyo, implantan relaciones de beneficios con sus colegas, jefes, con la institución u organización a la que pertenecen, pero estas relaciones generan esperanza de equidad o logros. Si las personas no perciben ello, se desarrollará una disminución en su satisfacción laboral y sentirán que se desgastan emocionalmente. Dentro de esta teoría se encuentra el modelo teórico de la comparación social, cuyos autores son Buunk y Schaufeli y el modelo teórico de la conservación de los recursos de Fredy y Hobfoll ⁴¹.

El modelo de comparación social, desarrollado por Buunk y Shaufeli en los años 90's, se desarrolló para dar explicación al origen del Burnout en el personal de enfermería, en donde mencionan que, dentro de esta rama existen dos orígenes: el intercambio social, donde se reconocen tres factores estresores para el desarrollo del Burnout, estos son: la inseguridad, dando referencia a la poca claridad sobre cómo deben intervenir; la sensación de equidad, relacionado a lo que perciben que reciben a cambio de su trabajo; el escaso control apunta a la probabilidad que tiene el personal sanitario de controlar el impacto de sus actividades laborales. En cuanto a la afiliación social y comparación con los colegas de trabajo, los profesionales no solicitan apoyo en momentos estresantes, sino todo lo contrario, se aíslan y eluden la ayuda por temor a ser juzgados ⁴².

El modelo de conservación de recursos, desarrollado por Hobfoll y Fredy, refiere que el Burnout está basado principalmente en los factores ambientales y cognitivos, los cuales a su vez están ligados con los recursos personales. Por ende, el principio que se basa principalmente este modelo son los recursos, ya que las personas intentaran adquirir, resguardar y mantener sus recursos. En ese sentido, el Burnout es el resultado de la pérdida o amenaza de estos recursos que son valiosos para las personas. Siendo las características personales, las estrategias de afrontamiento a los problemas, así como las relaciones sociales, servirán de herramientas para preservar dichos recursos ⁴³.

La teoría estructural fue desarrollada por Gil, Peiró y Valcárcel en los 90's, en donde dan a conocer el origen, fases y consecuencias del Burnout.

Considera a los precedentes personales y organizaciones. Planteando que el estrés se da a causa del desequilibrio entre las demandas y capacidad de las personas a responderlas. Así como también las estrategias de afrontamiento, la ambigüedad del rol y los conflictos generan estrés laboral en las personas ⁴⁴.

La herramienta de medición más empleada, para medir el síndrome de Burnout es el Inventario de Maslach, el cual fue diseñado por Maslach y Jackson en 1981. Compuesta tres dimensiones: el cansancio emocional, donde el profesional siente que ya no puede dar más de sí mismo, tanto de manera emocional y afectiva; la despersonalización, se caracteriza por los sentimientos y comportamiento que toma el profesional, ya que empieza a comportarse de manera apática, sónica e insensible con los destinatarios de su trabajo; y la baja realización personal, caracterizada por la evaluación negativa que se hace el propio profesional en cuanto a sus destrezas y habilidades dentro de su trabajo ³⁷.

Bases Conceptuales

Satisfacción laboral: es la actitud que toma el profesional frente a su propio ambiente laboral, esta actitud está fundamentada en los valores y opiniones que se forman de su trabajo ⁴⁵.

Significación de tareas: disponibilidad de los profesionales hacia su trabajo de acuerdo a las facultades relacionadas a que las actividades individuales consigan un sentido de justicia, realización, esfuerzo y equidad ³².

Condiciones de trabajo: compuesto por elementos socio-técnicos e institucionales del desarrollo de productividad implantado en los centros de trabajo y también, por los elementos de riesgo existentes en el ambiente laboral

⁴⁶.

Reconocimiento personal y/o social: se especifica como indicador evaluativo del trabajo a los reconocimientos individuales, ya sean estos los éxitos alcanzados o por el efecto de aquellos en consecuencias indirecta ³².

Beneficios económicos: salario que perciben las personas por el trabajo que se les asignan en sus centros laborales y como condiciona la manera de ver el trabajo ³².

Síndrome de Burnout: es la percepción que tiene la persona de haber fallado profesionalmente, así como de agotamiento, ocasionado por la sobrecarga laboral, originando estrés crónico y desgaste de los recursos emocionales. Este problema se inicia por una carga psicológica lo que lleva que la persona se sienta cansado, orillando a que esta tenga un comportamiento distante hacia los usuarios, disminuyendo así su realización personal ⁴⁷.

Cansancio emocional: decrecimiento y carencia de los recursos emocionales, percepción que tiene el profesional de estar cansado emocionalmente debido a su trabajo, sumado a que la persona siente que no tiene nada que dar emocionalmente a sus semejantes ⁴².

Despersonalización: se puede entender como la falta de sentimiento y respuesta apática, impersonal y hasta despectiva. Permitiendo que los profesionales se impliquen cada vez menos emocionalmente. Distanciándose de los usuarios y sus problemas ⁴⁸.

Realización personal: la disminución de la realización personal se da cuando los profesionales comienzan a evaluarse a sí mismos de manera negativa, así como también a su propio trabajo, evitando a su vez relacionarse con sus colegas, bajando su productividad y desarrollando la incapacidad para hacer frente a los problemas ⁴².

Personal de Salud: está conformado por todo aquel profesional que pertenezca al área de salud, así como también personal técnico y auxiliar asistencial de la salud ⁴⁹.

Centro de salud: es un establecimiento el cual brinda una plena atención a las personas dependiendo su ciclo de vida; así como también educa a través de actividades promocionales y preventivas de la salud ⁵⁰.

Todo estudio o investigación requiere de un presupuesto económico, el cual permita llevar a cabo el desarrollo de este, el costo es definido como cualquier distribución o egreso económico que se lleva a cabo para lograr un beneficio o utilidad del cual se desea una utilidad a futuro ⁵¹.

Es por este motivo que, al evaluar los costos ocasionados para la realización de esta investigación, se detectó que la inversión total fue de 6,390 nuevos soles, los cuales fueron asumidos íntegramente por la investigadora. (Anexo 4)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Desde el punto teórico, la presente investigación cuenta con diversos conceptos, características, factores, modelos y teorías acerca de la satisfacción laboral, así como también del síndrome de Burnout, las cuales sirven como un medio de asesoramiento para la investigación.

Desde el punto práctico, la investigación, a través de la recolección de datos de las variables, estuvo orientado en conocer cómo se relaciona la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021, así como también describir los niveles de las dimensiones ambas variables de estudio.

El estudio desde el punto social, quiere dar a conocer, entender y diagnosticar a través del conocimiento científico la relación de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout, para lograr que los organismos sanitarios puedan participar en el desarrollo de estrategias de intervención para mejorar la calidad de vida del personal sanitario, así como, la calidad de atención que se le brinda a los pacientes que se atienden en los centros de salud.

Desde el punto metodológico, las herramientas de medición, las técnicas y los métodos estadísticos con los que se ha trabajado en esta investigación cuentan con criterios éticos y de rigor científico, sirviendo como aportación a investigaciones futuras, permitiendo identificar la relación de la satisfacción

laboral con el síndrome de Burnout.

1.6. Hipótesis.

H₁. Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas.

H₀. No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.
- Evaluar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.
- Medir la asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de Investigación:

La investigación es cuantitativa, ya que se emplea el recojo de datos con principio en la evaluación estadística y aritmética, el cual tiene como finalidad constituir modelos y evidenciar suposiciones teóricas. Este enfoque utiliza sistemas estadísticos para procesar los datos ⁵².

Diseño de Investigación:

De diseño correlacional, ya que tratan de relacionar dos o más variables a través de un modelo fiable para una población de estudio, lo que permite lograr valuar el nivel de relación entre las variables, primero se establece cada una de estas, para luego calcular, examinar y fijar las asociaciones. No experimental, de corte transversal, ya que los datos recolectados se llevaron a cabo en un mismo espacio y tiempo. El diseño de una investigación es no experimental cuando los investigadores no realizan ningún tipo de manipulación de manera intencional a las variables, así como también se estudian y analizan los fenómenos en su propio contexto ⁵².

Se establece con la siguiente formula.

$$X-----A$$

Donde:

X: Satisfacción laboral

A: Síndrome de Burnout

2.2. Población y muestra.

Población:

Conformado por una agrupación de todos los sucesos que coinciden con establecidas delimitaciones, y debe estar localizado de manera notoria por sus rasgos de

tema, ámbito y periodo. Es por ello que, la población en esta investigación es de 30 individuos pertenecientes al personal sanitario ⁵².

Tabla 1: Población conformada por el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.

Datos Sociodemográficos del Personal de Salud		N°
Género	Femenino	15
	Masculino	15
Ocupación	Odontología	1
	Obstetricia	4
	Enfermería	4
	Biólogo	4
	Medicina	1
	Psicología	1
	Técnico de Laboratorio	1
	Técnico de Farmacia	2
	Técnico Sanitario	2
	Técnico de Enfermería	8
Auxiliar de enfermería	2	
Tipo de contratación	CAS	10
	Nombrados	20
Total		30

Fuente: Elaborado por la investigadora mediante las encuestas realizadas al personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.

Muestra:

Parte de la población la cual es seleccionada, y de la que en realidad se logra

adquirir los datos necesarios para llevar a cabo la investigación y referente a la cual se llevara a cabo la medición y comprobación de las variables que se estudian ⁵³.

En este estudio se prefirió por trabajar con una muestra de tipo probabilística, puesto que, todas las partes poseen la misma probabilidad de ser escogidos de forma completa para formar parte de la muestra, las cuales son obtenidas precisando las particularidades de la población y teniendo en consideración la medida de la muestra, y a través de una elección fortuita de los patrones de la muestra de estudio ⁵².

En este caso, el tamaño de la muestra estará integrada por las 30 personas que conforman la población, ya que no se quiere caer en sesgos. El tamaño de la muestra en este estudio es aceptado, ya que, según Pineda et al. señala que, si se va a entrelazar variables, esta no debe contar con menos de 20 a 30 sucesos, lo cual evitara que se caiga en una categoría de muestra limitada ⁵⁴.

Criterios de inclusión:

- Personal sanitario que se encuentre prestando servicios al centro de salud Condorcanqui.
- Personas que pertenezcan al área de salud y que cuenten con algún contrato de trabajo de cualquier modalidad.
- Personal sanitario que se encuentre trabajando como mínimo 4 años en el Centro de salud Condorcanqui.

Criterio de exclusión:

- Colaboradores que no se encuentren prestando sus servicios al centro de salud Condorcanqui
- Colaboradores que no quieran participar en la recolección de datos para la investigación
- Trabajadores que en el momento de llevar a cabo las encuestas no hayan asistido a su centro de trabajo.

Unidad de Análisis:

Los individuos que prestan sus servicios en el área sanitaria del Centro de Salud Condorcanqui en el departamento de Amazonas, son encomendados para salvaguardar la salud de los pacientes, a través de las diversas intervenciones de las distintas áreas de salud con las que cuenta dicho centro, examinando las necesidades de cada usuario, así como también respetando sus creencias, valores y costumbres. Dicho centro brinda los servicios de enfermería, medicina, obstetricia, técnicos sanitarios, técnicos de enfermería, técnicos de farmacia y laboratorio, biólogos, auxiliar de enfermería, cirujanos dentistas y psicología. Dicho personal cuenta con distintos tipos de contrato para laborar, los cuales son: Contrato CAS y Nombrados.

El personal también se encarga de educar a la población, a través de la prevención y promoción de la salud, teniendo los pacientes, la oportunidad de acceder a los servicios de salud de manera equitativa y ecuánime.

2.3. Variables y operacionalización.

Variables:

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Síndrome de Burnout

Operacionalización de las variables

Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
V.1. Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se encuentra ligado con las actitudes que posee el trabajador con relación al entorno donde labora. Es por ello que la satisfacción persuade a los individuos a comportarse de una forma determinada; llegando a explicar los ausentismos laborales, las rotaciones y/o abandonos del trabajo ²⁶ .	Se medirá a través de la Escala de Satisfacción Laboral realizada por Palma. La cual consta de las áreas de significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.	Significación de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de desarrollo de tareas - Importancia de la ejecución de tareas 	Técnica: Encuesta
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de comodidad en el trabajo - Realización con el trabajo 	
			Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios - Relación entre colaboradores - Relación con la gerencia 	Escala de medición: Likert
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de remuneración - Cumple expectativas 	—

Fuente. Elaboración propia de la autora esquematizado de Canchanya (2017) y Palma.

Tabla 3: Operacionalización de la variable síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
V.2. Síndrome de Burnout	Síndrome de índole psicológico originado por un estrés crónico laboral causado por la sobrecarga de tareas a los profesionales ³⁴ .	Se medirá a través del Inventario de Maslach. La cual está compuesta por los campos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal baja.	Cansancio Emocional	- Sensación de cansancio	Técnica: Encuesta
			Despersonalización	- Apatía - Indiferencia - Pesimismo	
			Realización Personal	- Sentimientos de auto eficiencia - Realización personal en el trabajo	Escaleta de medición: Likert

Fuente. Elaboración propia de la autora esquematizado de Maslach y Jackson (1981).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica:

Una técnica está compuesta por normas y métodos, los cuales van a permitir que el investigador establezca una relación con el elemento que busca investigar. En cuanto un instrumento sirve como un mecanismo para que el investigador lo emplee para la recolección y registro de los datos ⁵⁴.

Para esta investigación, se utilizó como método la técnica de la encuesta, en donde se encuentran preguntas cerradas. Las preguntas que son cerradas, comprenden alternativas determinadas, las cuales son simples de cifrar y estudiar ⁴⁷. Por ello esta técnica usada en este estudio, posibilitó la recolección de los datos correspondientes a las variables de estudio. Por lo que, en algunas situaciones puede existir un margen de error, puesto que, la subjetividad de las personas encuestadas se ve afectada.

Instrumentos de recolección de datos:

Para medir la variable de satisfacción laboral, se empleó como instrumento la Escala de Satisfacción laboral de Palma, adaptado por Gonzales en el 2021, dicha escala está compuesta por 19 preguntas ¹⁹. (Anexo 1)

Por otro lado, para calcular el síndrome de Burnout, se empleó el Inventario de Burnout de Maslash, el cual está conformado por 22 preguntas ⁵⁵. (Anexo 2)

Validación de los instrumentos:

Para la validez del instrumento de la Escala de satisfacción laboral, el cual fue creado por Palma, y adaptado por Gonzales en el 2020 de la Universidad Cesar Vallejo, en donde los expertos fueron el Dr. Malca Saavedra Jhon, Dra. Sobrino Olea Angélica y el Dr. Bardales Román Edilberto.

Para la validez del instrumento del Síndrome de Burnout, fue creado por Maslash y Jackson, este instrumento fue pasado por el sistema estadístico SPSS-26 para conocer su nivel de confianza.

Confiabilidad de los instrumentos:

Para asegurar que los instrumentos de medición mencionados líneas arriba han sido válidos y confiables, se tomó en cuenta a la prueba piloto conformada por 15 personas pertenecientes al área de salud, analizados por el paquete estadístico (SPSS 26), dando a conocer el alfa de Cronbach, donde los resultados fueron:

En cuanto a la fiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral, el alfa de Cronbach fue de ,702 donde se evaluaron los 19 elementos compuestos por la escala. Por otra parte, el grado de fiabilidad del Inventario de Burnout fue de ,949 del cual se evaluaron los 22 elementos que la componen. Un instrumento llega a ser confiable cuando su valor se acerque a uno, pero si su valor se acerca al cero, quiere decir que existe una confiabilidad nula ⁵². Por ello al analizando dichos resultados, se puede apreciar que los instrumentos son confiables, puesto que los valores se asemejan al uno. (Anexo 5)

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para responder tanto el objetivo general como los objetivos específicos plasmados en este estudio, se emplearon dos instrumentos, los cuales son la Escala de Satisfacción laboral de Palma y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

Para el desarrollo de esta investigación, lo primero que se llevó a cabo, fue ponerse en contacto con el jefe del Centro de salud Nieva, ubicado en la provincia de Condorcanqui en el departamento de Amazonas, para que autorice el recojo de la información necesaria para esta investigación, así como el acceso a los documentos pertinentes, para ello se le hizo llegar una carta de autorización.

Se realizó la búsqueda de datos literarios acerca del tema, para analizarlos y los cuales permitieron que este estudio cuente con base teórica necesaria e importante, para ello se revisaron libros, artículos, investigaciones pasadas, entre otras.

Se trabajó con la totalidad de la población, conformada por 30 trabajadores, los cuales pertenecían al área sanitaria, en donde hubo una reunión para explicarles acerca de esta investigación y su finalidad, haciéndoles llegar las encuestas y el consentimiento informado, por lo que este estudio cumplió con los criterios morales y

éticos.

Las encuestas fueron realizadas de manera presencial en el centro de salud, donde por motivos de pandemia ocasionados por el coronavirus, se contaron con medidas de seguridad.

Los instrumentos para medir las variables fueron, la Escala de satisfacción laboral de Palma y el Inventario de Burnout de Maslach, las cuales contaban con validez y fueron adaptadas por investigaciones recientes. En cuanto al alfa de Cronbach se conoció el valor a través del SPSS versión 26, demostrando que ambos instrumentos contaban con confiabilidad.

Para el procesamiento de los datos obtenidos a través de las encuestas, se realizó una data en el programa Excel, para posteriormente pasarlo al SPSS 26, procesándolos y permitiendo así realizar el análisis correspondiente para la discusión de los resultados.

Las tablas y figuras manejadas sirvieron para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones a las que se habían llegado en esta investigación.

2.6. Criterios éticos.

Para el desarrollo de una investigación, esta debe contar con criterios éticos, los cuales permitirán al investigador orientarse, por ello este estudio ha tomado los criterios de Belmont ⁵⁶, los cuales son:

Respeto a las personas: Se salvaguardó la integridad física y mental de todas las personas que participaron, donde cada una de ellas respondieron las encuestas de manera autónoma, sin ningún tipo de manipulación por parte de la investigadora, informándoles en todo momento el objetivo de esta investigación, como también se respetó sus culturas y creencias.

El consentimiento informado: Se les brindó a las personas la información necesaria e importante de la investigación a realizar, para que puedan analizar si el objetivo de este estudio concordará con sus principios o valores, así como también el interés que estos tendrán para participar y aportar sus conocimientos acerca del fenómeno a estudiar, evitando así que se desarrolle un daño moral.

Valoración de riesgos y beneficios: Se consideró los riesgos que puede generar

este estudio en las personas, explicándoles a los encuestados que los resultados obtenidos no los perjudica ni daña personal, ni laboralmente y que estos no serán empleados para otros fines que no sean el de este estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Las características necesarias para emplear un instrumento son la confianza y validez, ya que estos permiten asegurar que los resultados son creíbles y confiables, pero existen otros criterios según Noreña et al ⁵⁷ entre ellos se encuentran:

Consistencia: También llamada fiabilidad, permite que en futuras investigaciones se puedan emplear los instrumentos de medición utilizadas en este estudio, generando resultados similares, ya que estos figuran algo verídico, puesto que las respuestas de los participantes fueron totalmente independientes y no fueron manipuladas por la investigadora.

Validez: Se manejó cuidadosamente los procesos metodológicos empleados en esta investigación, haciéndola veraz, así como también se estableció marcos determinados y metódicos al momento de recolectar la información.

Credibilidad: Se evidenciaron los fenómenos estudiados, así como también las experiencias de los participantes y como estos lo percibían.

Replicabilidad: No se ha perdido de vista el objetivo de esta investigación, debido a que, al recoger la información se ha estudiado y analizado, tratando de que los datos se mantengan estables, para ello se procedió de manera específica, haciendo uso de los métodos, técnicas, la verificación de otras fuentes literarias acerca del tema de investigación y de los resultados, así como también se analizó e interpretó los resultados y se compararon con las teorías trabajadas en este estudio.

Relevancia: Los resultados respondieron a cada uno de los objetivos de esta investigación, así como también se brindó mayor información acerca de los fenómenos estudiados y como estos se relacionan o influyen mutuamente.

III. RESULTADOS

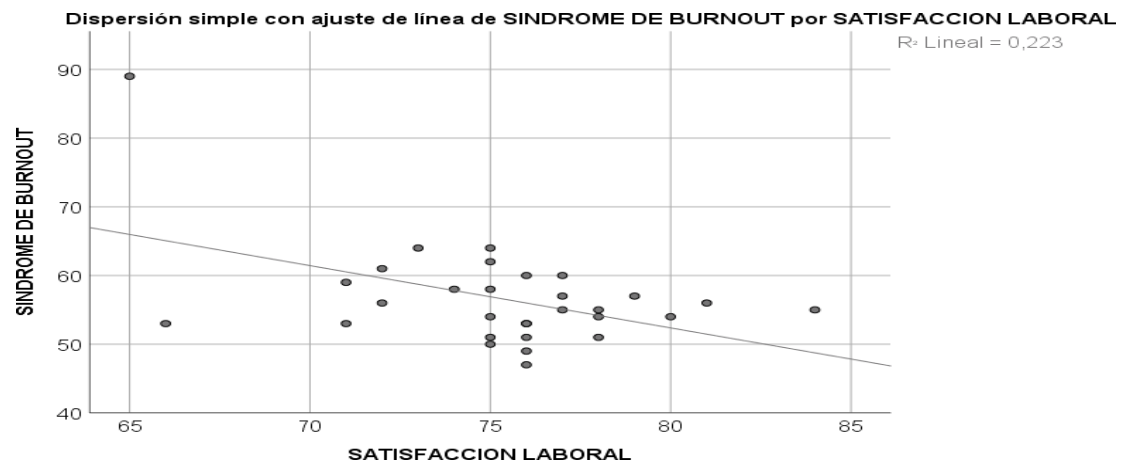
3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 4: Nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud, Departamento de Amazonas, 2021

			SATISFACCION LABORAL	SINDROME DE BURNOUT
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,243
		Sig. (bilateral)	.	,196
		N	30	30
	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,243	1,000
		Sig. (bilateral)	,196	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta, satisfacción laboral y síndrome de Burnout aplicadas al personal.

Figura 1: Nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud, Departamento de Amazonas, 2021



En la tabla N°4, de acuerdo al análisis realizado por el Rho Spearman, la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout es de -,243, por lo que se afirma que existe una relación negativa baja, no obstante, el valor de significancia

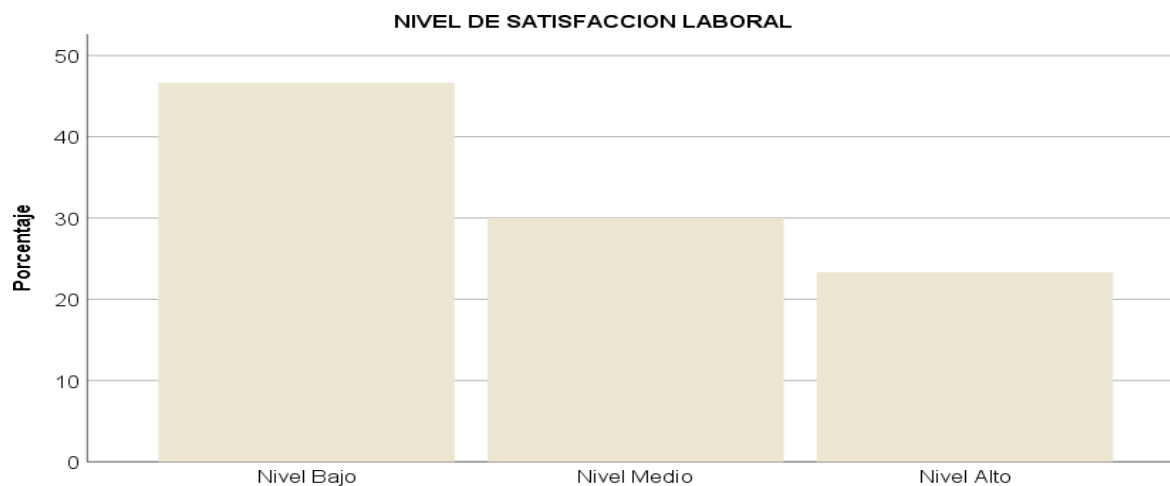
es del ,196 siendo este $>0,05$, logrando determinar que no existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. Por lo que de acuerdo al nivel de significancia encontrado ($p>0.05$) se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, donde está establecido que la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout.

Tabla 5: Nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	14	46,7
	Nivel Medio	9	30,0
	Nivel Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta, satisfacción laboral aplicada al personal de salud.

Figura 2: Nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.



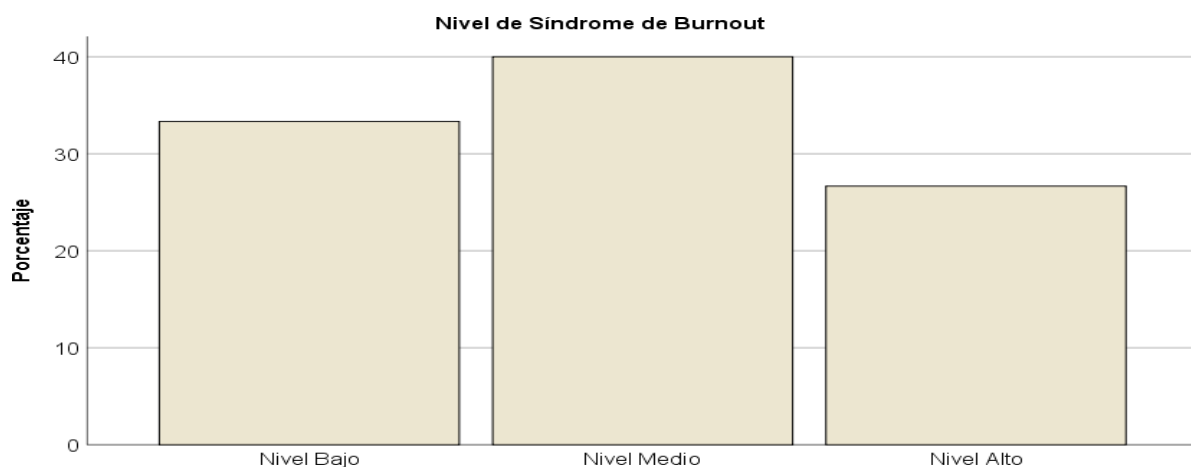
La tabla N°05 demuestra que el 46,7% del personal de salud que labora en el Centro de Salud Condorcanqui tienen baja satisfacción laboral, por otra parte, el 30,0% posee una satisfacción media, mientras que el 23,3%, perciben una satisfacción laboral alta. Por lo que se puede identificar que existe en la gran mayoría de trabajadores una baja satisfacción laboral.

Tabla 6: Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	33,3
	Nivel Medio	12	40,0
	Nivel Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta, síndrome de Burnout aplicada al personal de salud.

Figura 3: Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de un Centro de salud Condorcanqui, Departamento de Amazonas, 2021.



La tabla N°06 demuestra que el 33,3% del personal de salud que labora en el Centro de Salud Condorcanqui presenta una prevalencia del síndrome de Burnout

baja, por otro lado, el 40,0% posee un nivel medio de síndrome de Burnout, y el 26,7% presenta un nivel alto del síndrome. Por lo que se logra identificar que el Burnout está presente en los trabajadores del Centro de Salud Condorcanqui.

Tabla 7: Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

		SINDROME DE BURNOUT	
Rho de Spearman	SIGNIFICACION DE TAREAS	Sig. (bilateral)	,910
		Coeficiente de correlación	-,021
		N	30
	CONDICIONES DE TRABAJO	Sig. (bilateral)	,857
		Coeficiente de correlación	,034
		N	30
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Sig. (bilateral)	,224
		Coeficiente de correlación	-,229
		N	30
	BENEFICIOS ECONOMICOS	Sig. (bilateral)	,386
		Coeficiente de correlación	-,164
		N	30

Fuente: Encuesta, satisfacción laboral y síndrome de Burnout aplicadas al personal de salud.

En la tabla N° 07, se realizó el análisis de correlación a través del Rho de Spearman entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout, arrojando como resultados en cuanto, a la dimensión significación de tareas con el Burnout, se determinó que no existe una relación entre la dimensión y el Burnout, ya que su valor de significancia es $>0,05$. Por otra parte, se determinó que no existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo con el Burnout, puesto que, su

significancia es $>0,05$. Igualmente, se logró determinar que no existe relación entre reconocimiento personal y/o social y el Burnout, ya que su valor de significancia supera al $0,05$. Por último, se determinó que no existe relación entre los beneficios económicos con el Burnout puesto que, su valor de significancia es $>0,05$.

3.2. Discusión de resultados

Acorde a los resultados obtenidos por medio de la correlación Rho de Spearman, permite determinar que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud. Los resultados logrados en este estudio concuerdan de manera semejante con la investigación realizada en Perú por Cercado¹⁴ en su estudio realizado en el hospital nacional Arzobispo Loayza, donde no encontró una relación entre la satisfacción laboral con el Burnout en el personal de enfermería del área emergencia.

Por otro lado, la investigación realizada en España por Álvarez et al.¹⁰ evidenció una relación negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Otro estudio fue el de Salazar et al.⁹ donde encontró una relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en su muestra de estudio.

Para ello se tomará en cuenta a la teoría de las necesidades de Maslow para explicar la relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout, ya que esta nos menciona que, los individuos cuentan con cinco necesidades, encontrándose las fisiológicas, de seguridad, el apego, estima y la necesidad de autorrealización, refiriendo que, para cubrir dichas necesidades, los centros laborales deben contar con áreas para que sus trabajadores puedan tomar un descanso o algún refrigerio, así como también contar con un ambiente ventilado, salvaguardar la salud y seguridad en las áreas de trabajo, los incentivos económicos, el reconocimiento que reciban por la labor que realizan y las oportunidades que se le brinde para crecer profesionalmente, los lleven a aprovechar mejor sus habilidades, pudiendo así cumplir con sus objetivos laborales³⁰.

Pero si por el contrario las personas se encuentran laborando en un ambiente

inseguro, con sobrecarga de tareas y un mal clima laboral, así como una infraestructura deficiente e insegura, no se sentirán a gusto, ya que las metas que se plantearon al inicio de empezar su labor se van a ver frustradas, ocasionando un desgaste emocional, dando oportunidad para que se presente el síndrome de Burnout en los colaboradores ³⁰.

Aun cuando no se logró evidenciar en los resultados una relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal sanitario que labora en el Centro de Salud Condorcanqui, ubicado en el Departamento de Amazonas, se debe tomar en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al nivel de satisfacción que presentan los profesionales, donde de acuerdo con los resultados la gran parte de la muestra se encuentra con una satisfacción media y baja; así como se evidenció la existencia del síndrome de Burnout en el personal, por lo que se debe reducir la carga laboral, así como también se debe considerar si la cantidad de profesionales encargadas de las distintas áreas de salud son adecuadas para atender a los pacientes o si por el contrario se debe implementar más profesionales.

Al evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud, los resultados revelaron que el 46,7% de los trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente, cuyos motivos están relacionados con las condiciones de trabajo, ya que el lugar donde se encuentra ubicado el establecimiento de salud es una zona de riesgo, puesto que, en temporadas de lluvias hay derrumbes, la sobrecarga laboral también es otro factor por el que se encuentra insatisfacción en el personal. Similares resultados se encontraron en el estudio realizado en Chile por Salazar et al. ⁹, demuestra que existe una satisfacción baja en un 10% de su muestra, cuyas causas se encuentran ligadas con el ambiente físico y las prestaciones que reciben los trabajadores. Así mismo Vásquez et al. ¹¹ en Chile, halló en su investigación que el 3,9% de su muestra se encuentra insatisfecho laboralmente, teniendo como causa principal las condiciones de trabajo. Todo lo contrario, ocurre en el estudio realizado en Ecuador por Tipán ¹³, donde el 83% de los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente, aunque se halló que una pequeña parte de su muestra se encontraba insatisfecha con su área de trabajo.

En este punto se tomará a la teoría bifactorial de Herzberg, pues dicha teoría

manifiesta que los factores intrínsecos influyen en la motivación de los trabajadores, ya que las actividades que realicen en sus centros laborales y los logros o beneficios que estos consigan por su trabajo, así como también las responsabilidades que se les vayan asignando con el transcurso del tiempo, como los ascensos o posibilidades de desarrollo profesional, serán elementos importantes que influirán en la satisfacción laboral en los trabajadores ²⁹.

Es por ello que, las autoridades del Centro de salud Condorcanqui, deben velar porque dicho centro cuente con una infraestructura adecuada y segura, donde se proteja al personal de salud y a los pacientes, evitando que se trabaje bajo riesgo, ya que los constantes desplazamientos de los cerros a causa de las lluvias pueden causar accidentes, también, se debe priorizar al personal asistencial y no tanto al administrativo, puesto que no se debe olvidar que la atención es para el usuario. Así mismo brindar incentivos económicos adecuados con las profesiones de cada colaborador, brindar capacitaciones, lo que permitirá el crecimiento profesional en cada uno de ellos. Logrando que el índice de satisfacción laboral aumente.

Al evaluar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de salud, los resultados encontrados fueron que, el 26,7% presenta un nivel alto de síndrome de Burnout y solo el 33,3% un nivel bajo, por lo que se puede afirmar que el personal de salud presenta Burnout. El estudio realizado por Yslado et al. ¹⁵ en Lima, demuestra que su muestra de estudio presenta síndrome de Burnout. Del mismo modo, en Ica, Correa ¹⁷, en su estudio, los resultados hallados demostraron que el 85% de su muestra tiene síndrome de Burnout. Todo lo contrario, ocurre en la investigación realidad por Cercado ¹⁴ donde encontró un índice bajo de Burnout.

La teoría del intercambio social de Gil y Peiró, menciona que la causa principal de que se origine el síndrome de Burnout es la poca justicia o equidad que perciben las personas en sus centros laborales, ya que el trabajo que realizan debe ser reconocidos a través de los beneficios que se les otorgue por este, pero si por el contrario las personas perciben que dan más de lo que están recibiendo como intercambio a su esfuerzo, dedicación e implicancia que le ponen a sus actividades laborales, sus niveles de satisfacción disminuirán y por ende puede originar el Burnout.

Otra teoría que explica el síndrome de Burnout es la teoría estructural de Gil, Peiró y Valcárcel, ya que esta expone que, los conflictos que se pueden desarrollar dentro de los centros laborales entre el trabajador con sus colegas, puede generar un bajo desempeño en las funciones laborales, así como también insatisfacción, incomodidad y estrés, lo que llevará a un decaimiento emocional, volviendo vulnerables a las personas de padecer síndrome de Burnout ⁴¹.

Al evidenciar el nivel del síndrome de Burnout en el personal de salud, tanto en un nivel medio y alto, las autoridades deben implementar un programa para atender y prevenir dicho síndrome, puesto que esto afecta de manera negativa la salud física y mental de los trabajadores.

Al medir la asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout, se evidenció que no existe relación entre las variables con el Burnout. Similar resultado encontró Cercado ¹⁴ en su investigación, donde no encontró relación entre las dimensiones de satisfacción laboral con el síndrome de Burnout. Todo lo contrario, sucede con los resultados hallados en la investigación realizada en Huancayo por Calderón y Raymundo ¹⁶, donde encontraron que las dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de manera negativa con el síndrome de Burnout en su muestra de estudio.

Para ello, se considerará a la teoría de las necesidades de Maslow, ya que esta teoría menciona que, dentro de las cinco necesidades que posee una persona, se encuentra la necesidad de estima, pues toda persona busca el reconocimiento de sus jefes por las actividades que este realiza en su centro de trabajo, como incentivos económicos, nombrarlo empleado del mes, entre otros; pero si por el contrario la persona se esfuerza por cumplir sus metas u objetivos laborales que se le ha asignado y no se le reconoce su mérito, este se sentirá inferior, llevándolo a la insatisfacción o que busque otras alternativas de trabajo en donde si se le reconozca el trabajo que realiza ³⁰.

Otra teoría es la bifactorial de Herzberg, puesto que, menciona que los factores extrínsecos, influyen en la motivación de las personas al momento de realizar sus actividades laborales, ya que, si la persona recibe un salario acorde a su profesión, sentirá que su trabajo es valorado, por lo que su motivación aumentará, aumentando

a su vez su productividad en su centro de trabajo ²⁹.

Aunque en este estudio no se logró evidenciar una relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el Burnout, se debe tener en cuenta que los centros laborales deben permitirles a sus colaboradores desarrollarse tanto personal como laboralmente, así como también brindarles adecuadas condiciones de trabajo, haciéndolos sentir cómodos con su ambiente. Se debe estudiar también el salario de cada profesional y si este está acorde a su nivel profesional que poseen y si les permite cubrir sus expectativas salariales. Se debe tener en cuenta que, el personal de salud de dicho centro se encuentra en constante riesgo de padecer alguna enfermedad, por lo que se le debe brindar los instrumentos o herramientas necesarias para protegerlos.

3.3. Aporte práctico.

PROPUESTA DE PROGRAMA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL, ATENCION Y PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD CONDORCANQUI – DEPARTAMENTO DE AMAZONAS

Acorde al análisis realizado de la correlación, se logra advertir que, la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, si se evidencia que el 40,0% presenta un nivel medio de síndrome de Burnout y el 26,7% un nivel alto, así como también que el 30,0% se siente medianamente satisfecho y el 46,7% presentan baja satisfacción laboral.

Referente a las dimensiones de la satisfacción laboral se encontró que, el 50% de la muestra presenta un nivel bajo en cuanto a la significación de tareas y reconocimiento personal y/o social, y el 63.3% presentó un nivel bajo en relación a los beneficios económicos. Por otra parte, en cuanto a las dimensiones del Burnout, la dimensión que más predominaron fueron la despersonalización y el cansancio emocional, donde el 40% y 36.7% presentó nivel bajo respectivamente. (Anexo 8)

Por ello para fortalecer la satisfacción laboral, atender y prevenir el síndrome

de Burnout en el personal sanitario del Centro de Salud Condorcanqui, se considerará la Ley N°29783 de seguridad y salud en el trabajo, donde señala que, en todos los centros laborales, los jefes deben establecer los recursos ambientales y materiales, como contar con buenas condiciones que salvaguarden la salud física y mental de sus colaboradores, mejorando el bienestar y la calidad de vida de estos ⁶.

INDICE DE LA PROPUESTA

- I. GENERALIDADES**
- II. OBJETIVOS**
- III. NORMATIVA**
- IV. ALCANCE**
- V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**
- VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**
- VII. PRESUPUESTO**

I. GENERALIDADES

La satisfacción laboral se encuentra ligado con las actitudes que posee el trabajador con relación al entorno donde labora. Es por ello que la satisfacción persuade a los individuos a comportarse de una forma determinada; llegando a explicar los ausentismos laborales, las rotaciones y/o abandonos del trabajo ²⁶.

Por otra parte, el síndrome de Burnout es ocasionado por un estrés crónico laboral causado por una excesiva carga laboral, perjudicando la salud mental de los profesionales ³⁴.

Después de aplicar los instrumentos para medir la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, se encontró en los resultados analizados que, no existe una relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout, pero sí se evidencia una baja satisfacción laboral y la presencia del Burnout en el personal de salud.

Es por ello que para el desarrollo de este programa hemos considerado a la teoría bifactorial de Herzberg, donde toman en cuenta a los factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales influyen en la motivación de los trabajadores en los centros de trabajo. Los factores intrínsecos, son aquellos que están relacionados con las actividades que realizan las personas en sus trabajos, los logros y reconocimiento que consiguen, así como las responsabilidades que se le den van a incrementar la productividad en ellos, dándoles una sensación de satisfacción; por otra parte los factores extrínsecos están relacionados con la seguridad y salubridad con los que cuentan los puestos de trabajo, así como también las políticas, lineamientos, clima organizacional y salario ²⁹.

II. OBJETIVOS

2.1. General

- Promover la satisfacción laboral, atender y prevenir el síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas.

2.2. Específicos

- Desarrollar las destrezas y habilidades en la búsqueda de solución de problemas, mejorando el clima organizacional en el Centro de Salud Condorcanqui.
- Desarrollar talleres para promocionar y prevenir el estrés crónico laboral en el personal de salud del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas.
- Fortalecer el desarrollo personal y profesional del personal de salud del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas.

III. NORMATIVA

- Ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo.
- Ley N°30057 del servicio civil.
- Ley N° 30947 de salud mental.

IV. ALCANCE

El desarrollo de la propuesta del programa para mejorar la satisfacción laboral, atender y prevenir el síndrome de Burnout, integrará a todo el personal de salud del Centro de Salud Condorcanqui, el cual les permitirá mejorar su satisfacción laboral a través de la motivación, así como también, disminuir factores estresantes, los cuales pueden desencadenar en el síndrome de Burnout. Permitiéndoles mejorar su bienestar físico, mental y social, y el clima organizacional.

V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1. Estrategias: se emplearán diversas estrategias para el desarrollo de la propuesta del programa, las cuales serán:

- **Primero:** se aplicará dos encuestas, mediante las cuales se podrá conocer el grado de satisfacción laboral y el grado de Burnout en el personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Condorcanqui.

- **Segundo:** se llevará a cabo 10 sesiones con duración de 40 minutos, lo que conlleva a una sesión por semana.
- **Tercero:** se llevarán a cabo talleres con participación individual y grupal, los cuales servirán para que las personas puedan analizar y reflexionar acerca de sus estados de ánimo, la calidad de atención que les brindan a sus pacientes, entre otros temas que se tocarán en las sesiones.

5.2. Evaluación

- Será realizada en cada sesión, donde se evaluará las actitudes de los profesionales en todas las sesiones que se llevarán a cabo.
- Se tomará asistencia, para saber si todos los profesionales participan y si no es así, conocer las causas y tratar de motivarlos para que se animen a participar.
- Se realizarán informes por cada sesión, así como también un informe final, plasmando las dificultades que se ha presentado en el inicio, desarrollo y final del programa, así como también los logros que se han obtenido.

5.3. Recursos

Humanos

- Especialista en psicología.
- Jefe del Centro de Salud Condorcanqui.
- Equipo de gestión del Centro de Salud Condorcanqui.

Materiales

- Área del Centro de Salud, donde se pueda llevar a cabo los talleres del programa.
- Materiales de escritorio (lápices, borrador, tajador, hojas bond)
- Laptop y proyector multimedia.

5.4. Plan de actividades

	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CONTENIDOS	METODOLOGIA	RECURSOS	TEMPORALIZACION (SEMANAS)													
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
SATISFACCION LABORAL	Sesión 1 “Conociéndonos”	Que el personal de salud conozca el objetivo del programa y fomente la participación.	-Dar inicio al programa e informar del contenido de este a los participantes	- Focus group - Lluvia de ideas	- Papelotes y plumones	X													
	Sesión 2 “Comunicación asertiva”	Que el personal de salud pueda trabajar en equipo para la búsqueda de soluciones a los problemas	-Herramientas para la resolución de problemas -Estilos de afrontamiento	- Lluvia de ideas - Trabajo en equipo	-Videos recreativos -Laptop -Proyector		X												
	Sesión 3 “Mi trabajo es valioso”	Que el personal de salud pueda conocer los logros que han obtenido a través de sus actividades laborales	-Reconocimiento de los logros obtenidos	- Trabajo en equipo	-Hojas Bond -Lápices -Borradores				X										
	Sesión 4 “Cómo mejorar mi satisfacción laboral”	Que el personal de salud pueda expresar sus opiniones acerca de cómo mejorar el ambiente laboral al jefe.	-Expresar sus opiniones acerca de cómo se sienten trabajando el Centro de Salud.	- Focus group - Trabajo en equipo	-Papelotes -Plumones					X									

ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT	Sesión 5 "Reglas de oro para combatir el Burnout"	Que el personal sanitario pueda: Conocer el origen, causas y consecuencias del Burnout.	-Definir el Burnout e identificar sus fases	- Lluvia de ideas - Participación grupal	-Videos recreativos -Laptop -Proyector -Hojas Bond -Colores								X							
	Sesión 6 "Control de las emociones"	Que el personal sanitario pueda controlar sus emociones y que estas no les afecte de manera negativa	-Métodos personales de cuidado propio -Gestión de las emociones	- Participación individual	- Papelotes y plumones									X						
	Sesión 7 "Mi lugar feliz"	Que el personal conozca las diversas técnicas que les permiten relajarse cuando se encuentren bajo estrés.	-Técnicas para controlar la tensión, ansiedad y agotamiento emocional y físico.	- Dinámica participativa	-Videos recreativos -Laptop -Proyector -Papelotes y plumones										X					
	Sesión 8 "Yo organizo mi tiempo"	Que el personal sanitario pueda organizar su tiempo y su trabajo.	-Herramientas para saber gestionar el tiempo y planificar el trabajo adecuadamente	- Participación individual y grupal	-Papelotes y plumones												X			
	Sesión 9 "Ayuda"	Que el personal de salud pueda pedir apoyo para combatir el Burnout, sin ningún tipo de vergüenza	-Técnicas para poder expresar los problemas	- Participación individual y grupal	-Videos recreativos -Laptop -Proyector -Hojas -Lápiz -Borrador													X		

5.5. Financiamiento

Los gastos que se llevarán a cabo para la elaboración de la propuesta para el programa serán costeados por el Centro de Salud.

DETALLE	CANTIDAD	VALOR MONETARIO S/.	TOTAL S/.
Contrato para el/la Psicólogo (a) que llevará a cabo los talleres	Una vez por semana	S/.350 por sesión	S/.3,500
Plumones	3 cajas de plumones gruesos de diez unidades cada una	S/.16 cada caja	S/.48
Papelotes	30 papelotes	S/.0.50 cada uno	S/.15
Hojas Bond	100 hojas bond	S/.1 cada uno	S/.100
Lápices	3 cajas de lápices de doce unidades cada una	S/.4 cada uno	S/.12
Borradores	30 borradores	S/.1 cada uno	S/.30
Caja de colores	30 cajas de colores	S/.6 cada uno	S/.180
Tajadores	30 tajadores	S/.1 cada uno	S/.30
Cinta de Embalaje	3 cintas	S/.8 cada uno	S/.24
Alquiler del proyector	Una vez por semana	S/.50 por cada sesión	S/.500
		TOTAL S/.	S/.4.439

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones:

Se determinó que la satisfacción laboral no se relaciona con el síndrome de Burnout, en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021, puesto que su nivel de significancia es del ,196, siendo este $>0,05$.

Se evaluó que el 46,7% presenta un nivel bajo de satisfacción laboral en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

Se evaluó que el nivel alto de síndrome de Burnout es del 26,7%, concluyendo que el Burnout está presente en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

Se encontró que no existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021, dado que el valor de significancia de cada dimensión es >0.05 .

4.2. Recomendaciones:

Al jefe del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento Amazonas, reconocer el esfuerzo, empeño y buenas prácticas, cuando los trabajadores realizan sus actividades, a través de incentivos sociales y/o monetarios.

Al jefe y al personal de gestión del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento Amazonas, mejorar la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Centro de Salud Condorcanqui, a través de un programa para mejorar la satisfacción laboral, atender y prevenir el síndrome de Burnout.

Al jefe y al personal de gestión del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento

Amazonas, contratar a más personal sanitario, para que se reduzca la carga laboral de sus colaboradores y puedan desempeñar un mejor trabajo, así como también la mejora en la atención a los pacientes.

Al jefe y al personal de gestión del Centro de Salud Condorcanqui – Departamento Amazonas, tomar en cuenta la satisfacción laboral para estudios futuros, donde se pueda relacionar con otras variables de estudio, como el desempeño laboral, la sobrecarga laboral, la calidad de atención, entre otros.

V. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Salud de los trabajadores. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
2. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Protección de la salud mental de los trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19. [Internet]; 2021. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS_770327/lang--es/index.htm
3. Solar X. Estrés laboral y Burn Out en los servicios de salud. [Internet]; 2001. Disponible en: https://healtheducationresources.unesco.org/sites/default/files/resources/santiago_estresyburnout.pdf
4. Organización Médica Colegial de España. La OMS reconoce como enfermedad el Burnout o “síndrome de estar quemado” [Internet]; 2019. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
5. Aranda C. El síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales. IIPSI [Internet]. 2011; 14(2): p. 271 - 276. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2099>
6. Ley N°29783/Ley de seguridad y salud en el trabajo. Ciudad de Lima: Congreso de la Republica; 2011. Disponible en <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>
7. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. MTPE: ¿Qué hacemos? [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/733-ministerio-de-trabajo-y-promocion-del-empleo-que-hacemos>
8. Carlos M. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. EPISTEMIA USS. [Internet]. 2020; 4(1): DOI <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
9. Salazar C, Ganga F, Mendoza R, Jara M. 2021; Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en pandemia Covid-19: el caso de una institución financiera de la

- zona central de Chile. Dilemas contemp. educ.política valores [Internet]. 2021; 8(19): 1-6. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000600019&script=sci_arttext
10. Álvarez L, Mori P, Gómez M. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Metas enferm [Internet]. 2019; 22(4): 78. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6898052>
 11. Vásquez V, Gómez J, Martínez J, Salgado A. Relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Salud(i)Ciencia [Internet]. 2019; 23(4): 325-331. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902019000100002
 12. Torre M, Santos M, Bergesio A. Prevalencia de Burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina. Enfermería intensiva. [Internet]. 2019; 30(3):108-115. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239918300555>
 13. Tipán K. El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito. [Tesis de grado]. Universidad Central del Ecuador. [Internet]; 2018. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14518>
 14. Cercado J. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener [Internet]; 2020. Disponible en <http://190.187.227.76/handle/123456789/3975>
 15. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I, Rojas A. [Internet]. 2019; Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Med. [Internet]. 2019; 19(4):41-49. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext&tlng=en
 16. Calderón W, Raymundo G. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Huancayo-2019. Universidad

- Peruana Los Andes. [Internet] 2019. Disponible en <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1233>
17. Correa J. Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica-Perú 2017. Universidad Autónoma de Ica [Internet], 2017. Disponible en <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/309>
 18. Cajo J. Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Hipólito Unanue, 2017. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación. [Internet]; 2017. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_e6b82c646cd154097e77fb17c1068a1f
 19. Gonzáles L. Motivación laboral y satisfacción laboral de los servicios públicos de la Unidad de Gestión educativa local Bagua, Amazonas. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]; 2021. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ba8077ab9a6eaf43fdc33be3c8e96825
 20. Saucedo A. Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional de Amazonas. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. [Internet] 2021. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ca21a0f792576c8fb9827a21b0f4fee0
 21. Vásquez J. Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica [Internet] 2021. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_364a5c8ca5ad2e66a3bc857aad7ea01e
 22. Aguilar L. Seguridad laboral y satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]; 2020. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1650448928a196a4dfc399

[10cbca462e](#)

23. Chiang M, Salazar C, Martín M, Núñez A. [Internet]. 2011; Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Rev. Salud de los trabajadores. 2011; 19(1): 5-16. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
24. Charaja Y, Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo-Puno-Perú,2013. Comunicación.[Internet]. 2014; 5(1):5-13. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
25. Hannoun G. Satisfacción laboral. [Tesis de grado]. Universidad de Cuyo. [Internet]. 2011. Disponible en https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
26. Canchanya E. Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, 2017. [Tesis de grado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [Internet]. 2017. Disponible en <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFI C.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
27. Ley N°30057/Ley del servicio civil. Ciudad de Lima: Congreso de la Republica; 2014. Disponible en <https://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>
28. Chicaiza M. Como los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Publica Metropolitana de agua potable y saneamiento Quito. [Tesis de grado]. Universidad Central del Ecuador. [Internet]. 2011. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1674/1/T-UCE-0007-35.pdf>
29. Arévalo F, García G. Teorías conceptuales de satisfacción laboral. [Tesis de

- grado]. Universidad Peruana Unión. [Internet] 2020. Disponible en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Tra_bajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
30. [Camacho, J. El Neuromarketing y su relación con la jerarquía de las necesidades. Rev Semillero. \[Internet\]. 2016; 2. Disponible en: https://www.academia.edu/26547027/EL_NEUROMARKETING_Y_SU_RELACION_CON_LA_JERARQUIA_DE_LAS_NECESIDADES?from=cover_page](#)
31. Angarita, J. Teoría de las necesidades de Maslow. [Internet]. 2007. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50269140/Teoria_de_Maslow-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1655611762&Signature=WxecJUjyAyrvl2RkmEVDqQhGyrS6eN4nPsIQsYDX48mP2kE25avEwbgZf-upQe588xMDXyH0BtVa2UIVuD6e5SwXCUz11vPFIPx8l31~MhrtS0OndvNt7nmXBeUxQ3t-6h3Z8P~e~CMGvPqsMLj-iv5Y3MdLkKc2uMqeUOQ6DPy8DrzFr96JAzTDY05BDfGPt0CKDn67FgpJeZDI-yu71-mgl-vrWDE-slzeyE9dY-Kk~DhmtcWW6jgPeb7xBS1ww7ztGmaNTQ12pMco1xLwk5AidqP8Sj9g8vZffnf2JdXFV4gZZ-ovkzMPi9~Dcs~v1vG-3iHKh~3QSHForFvACQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
32. Gonzáles L. Motivación laboral y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa local Bagua, Amazonas. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2021. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64248/Gonzales_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. López C. Síndrome de Burnout. Rev. Mexicana de Anestesiología. [Internet]. 2004; 27(1): 131-133. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>
34. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced Burnout. Rev. Journal of Occupational Behaviour. [Internet] 1981; 2(1): 99-113. Disponible en <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

35. Sánchez A, Sierra V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. Rev. Enfermería Global. [Internet]. 2014; 13(33): 252-266. Disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012
36. Guevara C, Henao D, Herrera J. Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario del Valle, Cali, 2002. Rev. Colombia Medica. [Internet]. 2004; 35(4): 173-178. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cm/v35n4/cm35n4a2.pdf>
37. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Rev. Electrônica InterAção Psy. [Internet]. 2003; 1: 19-33. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sin_drome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria/links/02e7e53a086b04572e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-en-profesionales-de-enfermeria.pdf
38. Rocha J. Síndrome de “Burn Out” ¿El médico de urgencias inalcanzable? Rev. Mexicana de Medicina de Urgencias. [Internet] 2002; 1(2): 48-56. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/urge/urg-2002/urg022c.pdf>
39. Ley N°30947/Ley de Salud Mental. Ciudad de Lima: Congreso de la República. Disponible en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/>
40. Sánchez S. Síndrome de Burnout y características sociodemográficas en los profesionales de enfermería del centro de salud patrona de Chota. Agosto, 2015. Tesis de grado]. Universidad Nacional de Cajamarca. [Internet]. 2015. Disponible en https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/980/tesis%20final%20IMP_RIMIR.pdf?sequence=4&isAllowed=y
41. Gil P, Peiró J. Perspectivas teóricas y modelos interpretativo para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Rev. Anales de psicología. [Internet]. 1999; 15(2): 261-268. Disponible en <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161/29361>

42. Mansilla F. [Internet]. (s/f); Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Disponible en [https://www.academia.edu/9947494/Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo Teor%C3%ADa y Pr%C3%A1ctica?auto=download](https://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica?auto=download)
43. Rodríguez R, Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Rev Med Segur Trab. [Internet] 2011; 57 (1): 1 – 262. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
44. Martínez, A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Rev Vivat Academia. [Internet] 2010; (112): 42 – 80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
45. Márquez M. [Internet]. (s/f). Satisfacción laboral. Rev. Academia. Disponible en https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1644982776&Signature=bW0rMU8RhHRX5qs5g7~bFY0dmoQX~ZHJEHNOvoVkoo3DpErtzjXY9EeXO0aritEJQoKqgHYflqVmOLbfLvSGEhfFp0PTo98UOafSJJbWEt39dCSHzmPT37XtwpalyrUs~5P6bklvNNjg7ZJfkdyM20d2pe5WiYCgbNfJw4fN2QmfUYIsRYCAiZgbtukcgf2pGG3Uaa6TczuxEqX~V666VIJtf05QhxtXaE8C3-E~BdLiPCbtCqzi~lvXmXvGdfboGcu6tfbVXYwW7AAIGkx9pDoQuclLkUT8O~tMEKY~Ev8hwdQFsHZXcYphs8HRFzD2HaS9kq2j-k9cO6mjloxsA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
46. Neffa J. Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Rev. Voces del Fénix. [Internet]. 2015: 6-17. Disponible en <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/13769>
47. Carrillo R, Gómez K, Espinoza I. Síndrome de Burnout en la práctica médica. Rev. Med Int Mex. [Internet]. 2012; 28(6): 579-584. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
48. Manzano G, Ramos F. Enfermería hospitalaria y síndrome de Burnout. Rev Psicología del trabajo y de las organizaciones. [Internet] 2000; 16(2); 197 – 213. Disponible en:

<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/28267ab848bcf807b2ed53c3a8f8fc8a>

49. Decreto Legislativo N°1153/2013. Decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de salud al servicio del estado. Presidencia de la República del Perú. (El Peruano, 12 de setiembre de 2013). Disponible en <http://www.saludarequipa.gob.pe/wp/wp-content/uploads/2018/01/DECRETO-LEGISLATIVO-1153-QUE-REGULA-LA-POLITICA-INTEGRAL-DE-COMPENSACIONES-Y-ENTREGAS-ECONOMICAS-DEL-PERSONAL-DE-LA-SALUD-AL-SERVICIO-DEL-ESTADO.pdf>
50. Ministerio de la Salud. MINSA: Categorías de establecimientos del sector salud. 2011. Disponible en https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/atencionfarmaceutica/categorizacion-upss_farmacia.pdf
51. Morales P, Smeke J, Huerta L. 2018. Costos Gerenciales. 1ª. ed. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos; 2018. Disponible en https://www.academia.edu/41287260/Costos_Gerenciales
52. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. México. Mc Graw Hill Education; 2014. Disponible en <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
53. Bernal C. Metodología de la investigación. 3ª. ed. Colombia: Pearson Educación; 2010. Disponible en https://www.aulauss.edu.pe/pluginfile.php/3063382/mod_resource/content/1/Bernal%20Cesar%20A%20-%20Metodologia%20De%20La%20Investigacion%203%20Ed.pdf
54. Pineda E, De Alvarado E, De Canales F, Organización Panamericana de la Salud. Metodología de la investigación manual para el desarrollo de personal de salud. 2ª. ed. Organización Panamericana de la Salud; 1994. Disponible en <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
55. Ramos F Nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del

- Departamento de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernal, 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega [Internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3194>
56. Belmont [Internet]. 1979; Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
57. Noreña A, Alcaraz N, Rojas J, Rebolledo D. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Rev. Aquichan. [Internet] 2012; 12(3): 263-274. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
58. Ruiz E, Miranda M, Villasís M. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Rev. Alerg Méx. [Internet] 2017; 64(3): 364-370. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000300364

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de medición para Satisfacción laboral



ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

Significación de Tareas		1	2	3	4	5
1	¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?					
2	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?					
3	¿Me siento bien conmigo mismo?					
4	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)?					
5	Me agrada trabajar con mis compañeros					
Condiciones de Trabajo						
6	¿Me gusta mi horario de trabajo?					
7	¿Reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias?					
8	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable?					
9	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?					
10	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?					
Reconocimiento personal y/o Social						
11	¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?					
12	¿Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?					

Anexo 2: Instrumento de síndrome de Burnout



ENCUESTA SOBRE SINDROME DE BURNOUT

Fecha: _____ Centro laboral: _____ servicio: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____ N° de hijos: _____

MBI
Alternativas de respuesta

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CANSANCIO EMOCIONAL	Frecuencia (0-6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
5. Siento que mi trabajo me está desgastando	
6. Me siento frustrado en mi trabajo	
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
DESPERSONALIZACIÓN	Frecuencia (0-6)
10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
11. Siento que me he hecho más duro con la gente	
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	
REALIZACIÓN PERSONAL	Frecuencia (0-6)
15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
18. Me siento con mucha energía en mi trabajo	
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
21. Creo que consigo muchas cosas valientes en este trabajo	
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	

Anexo 3: Matriz de Consistencia

TEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021	¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.	V1. Satisfacción laboral V2. Síndrome de Burnout	Conformado por 30 trabajadores de la salud	Técnica: Encuesta Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral Escala de medición: Likert
	PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		MUESTRA	
	¿Cómo se relaciona la satisfacción de las tareas de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud	Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.		Conformado por 30 personas pertenecientes al área sanitaria	

	<p>de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral con el síndrome de</p>	<p>Identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan los beneficios económicos de la satisfacción laboral con el síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021?</p>				
--	---	--	--	--	--

Anexo 5: Inversión monetaria para la investigación

Descripción de actividades	Unidades equivalentes	Costo individual	TOTAL
Adquisición de Internet satelital	Mensual	S/.100.00	S/.300.00
Impresiones de la bibliografía para lectura	Pagina	S/.0.50	S/.50.00
Compra de una computadora portátil para llevar a cabo la investigación	Laptop	S/.3,000	S/.3,000
Tiempo empleado por la investigadora	Horas	S/.10.00	S/.840.00
Pago por el taller de actualización de tesis	Mensual	S/.350.00	S/.700.00
Pago por compra de carpeta	Único	S/.1,500.00	S/.1,500.00
TOTAL			S/.6,390

Nota. Elaboración propia de la investigadora

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de medición

Fiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	19

Fiabilidad del Inventario de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	22

Anexo 7: Evidencias

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ENCUESTA SOBRE SINDROME DE BURNOUT

Fecha: 14/02/22 Centro laboral: Centro de Salud Max servicio: Medicina
 Edad: 30 Sexo: F Estado Civil: soltera N° de hijos: 0

MBI
 Alternativas de respuesta

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CANSANCIO EMOCIONAL	Frecuencia (0-6)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	3
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0
5. Siento que mi trabajo me está desgastando	0
6. Me siento frustrado en mi trabajo	0
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	3
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1
DESPERSONALIZACIÓN	Frecuencia (0-6)
10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	1
11. Siento que me he hecho más duro con la gente	1
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0
14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0
REALIZACIÓN PERSONAL	Frecuencia (0-6)
15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	6

16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	4
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	5
18. Me siento con mucha energía en mi trabajo	6
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	6
20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	6
21. Creo que consigo muchas cosas valientes en este trabajo	5
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

Significación de Tareas		1	2	3	4	5
1	¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?				X	
2	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?				X	
3	¿Me siento bien conmigo mismo?				X	X
4	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)?				X	X
5	Me agrada trabajar con mis compañeros				X	
Condiciones de Trabajo						
6	¿Me gusta mi horario de trabajo?				X	
7	¿Reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias?					X
8	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable?				X	
9	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?				X	
10	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?				X	
Reconocimiento personal y/o Social						
11	¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?				X	
12	¿Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?				X	X

13	¿Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)?										
14	¿Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo?										0
15	¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?										0
Beneficios económicos											
16	¿El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?										0
17	¿El sueldo que percibe, está acorde al nivel profesional que usted tiene?										0
18	¿Se siente mal con lo que gana?										0
19	¿El trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?										0



Anexo 8: Dimensiones de la satisfacción laboral y dimensiones del síndrome de Burnout

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Significación de Tareas	15	50.0	12	40.0	3	10.0
Condiciones de Trabajo	11	36.7	14	46.7	5	16.7
Reconocimiento personal y/o social	15	50.0	7	23.3	8	26.7
Beneficios económicos	19	63.3	10	33.3	1	3.3

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Cansancio emocional	11	36.7	10	33.3	9	30.0
Despersonalización	12	40.0	10	33.3	8	26.7
Realización personal	9	30.0	16	53.3	5	16.7

Anexo 9: Consentimiento informado

FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... he aceptado voluntariamente la invitación para participar en la investigación titulada: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

Se me ha informado claramente sobre la responsable de la investigación y a que institución pertenece. Asimismo, me ha explicado sobre el propósito de dicho estudio, y que responderé dos encuestas, las cuales son: **la Escala de Satisfacción laboral de Palma y el Inventario de Burnout de Maslash**, de aproximadamente 15 a 20 minutos cada una de ellas.

También se, que la información que proporcionaré es confidencial y solo será utilizada para los fines de investigación.

La investigadora me ha sido informado de los riesgos y beneficios. Me ha dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial, por ello solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha entregado el presente documento que se llama **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, me ha comunicado que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la encuesta. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Asimismo, me ha sido comunicado, que se me hará entrega de una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo antes mencionado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo: _____

Mi firma: _____

Fecha: _____

Anexo 10: Resolución de aprobación de informe de investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N°0071-2022/FCS-USS

Pimentel, 25 de febrero del 2022

VISTO:

El proveído del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud al OFICIO N° 0008-2022/VRI-USS de fecha 23 de febrero, mediante el cual se remiten los **PROYECTOS DE TESIS**, correspondiente al CURSO - TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la Escuela profesional de Enfermería y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley Universitaria N°30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

ue, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos V7 USS en su artículo 21° a la letra dice: *“Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva...”*

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: *“El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional”*.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Artículo N°01: APROBAR los **PROYECTOS DE TESIS** del CURSO - TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS de la Escuela profesional Enfermería que a continuación se detallan:

SE RESUELVE:

Artículo N°01: APROBAR los **PROYECTOS DE TESIS** del CURSO - TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS de la Escuela profesional Enfermería que a continuación se detallan:

N°	APELLIDOS NOMBRES	TITULO DE LA INVESTIGACION
1	MACHACA ACOSTA NANCY ERICA	SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO DE SALUD CONDORCANQUI - DEPARTAMENTO DE AMAZONAS, 2021

ARTÍCULO 02: ESTABLECER, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Santos Leopoldo Acuña Peralta
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

DECANO



Mg. Jhena Palomino Malca
Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

SECRETARÍA ACADÉMICA

CC. EAP, Interesado(s), Archivo.

ADMISIÓN E INFORMES:
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, Carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 10: Carta de Autorización

Amazonas, 10 de Febrero del 2022

Sr. Tito Manuel Mondragón López
Centro de Salud Nieva
Jefe de Centro de Salud

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del informe de investigación, denominado: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.

Por el presente, el que suscribe Tito Manuel Mondragón López, representante legal del Centro de Salud: Nieva, **AUTORIZO** a la alumna Nancy Erica Machaca Acosta con DNI N° 44919545, estudiante de la Universidad Señor de Sipán, Escuela profesional de Enfermería, autora del estudio científico titulado: **Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud de un centro de salud Condorcanqui – Departamento de Amazonas, 2021.**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros documentos para efecto exclusivamente académico de la elaboración de la tesis de investigación, enunciada líneas arriba. De quien solicita.

Se garantiza confidencialidad de la información solicitada

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
REG. DE SALUD CONDORCANQUI
MUNICIPIO

Lic. Tito Mondragón López
LIC. ENFERMERÍA
CEP: 83499

Nombre: Tito Manuel Mondragón López
Cargo: Jefe del Centro de Salud
Dni: 45849722