

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de una Red
Privada de Salud de Lima**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Bach. Salcedo Altamirano, Rocío Cristina

Asesora:

Dra. Espíritu Salinas, Natividad Marina

LIMA – PERÚ

2021

Agradecimiento.

A mis padres: Maura y Mauricio,
gracias por su incondicional apoyo
siempre, por su gran amor, los buenos
valores que me inculcaron y enseñarme a
no rendirme. A Lourdes, mi adorada
hermana, gracias porque eres un gran
ejemplo a seguir, por tu constante apoyo y
por tu preocupación.

Reconocimiento

A mi asesora, la Dra. Natividad Espíritu Salinas, por su orientación y apoyo académico en el desarrollo de esta investigación.

A la Red Privada de Salud de Lima, por permitirme llevar a cabo este trabajo, asimismo a sus colaboradores por su disposición y colaboración.

Al profesor Dante Gazzolo, por sus enseñanzas, por los buenos consejos que me brindó.

A los docentes quienes fueron parte de este resultado, por su orientación, dedicación, ser parte de nuestra formación profesional.

Introducción

El ambiente de trabajo de un Centro de Salud expone a los colaboradores diariamente a riesgos ocupacionales, debido a que están expuestos a un proceso laboral psicológicamente intenso por el trabajo de turnos, conflictos en relaciones interpersonales, desvalorización profesional y el bajo reconocimiento, desencadenando el Síndrome de Burnout. El Síndrome de Burnout se caracteriza principalmente por sensaciones de Agotamiento laboral, distanciamiento de las necesidades de otras personas, percibiendo una falta de realización personal, y su productividad en el trabajo disminuye. Por el contrario, nos referimos a la Satisfacción Laboral, cuando un colaborador percibe que su remuneración es adecuada de acuerdo a su rendimiento laboral, siendo pieza clave para el sector salud.

El objetivo de esta investigación es identificar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima, de las siguientes áreas: Administrativa, Ambulancia y Call Center.

En el primer capítulo, se presenta la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la importancia y la justificación del estudio, en conjunto con las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, en el cual se encuentran las teorías y diversos enfoques de autores relacionados a la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout. Además, se presentan investigaciones nacionales e internacionales relacionadas al presente tema de investigación. Asimismo, se encuentran las definiciones de las bases teóricas del estudio.

En el tercer capítulo, se presentan la hipótesis general y las hipótesis específicas. Conjuntamente con las variables de estudio, que son la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout.

En el cuarto capítulo, se ubica el método, diseño de investigación, la población de estudio, la muestra de investigación. Asimismo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos para la recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de dato.

En el quinto capítulo, se ubican los resultados obtenidos y la interpretación de resultados.

En el sexto capítulo, se presenta el resumen del estudio, las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, consentimiento informado y anexos correspondientes.

INDICE

Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Introducción.....	1
Índice.....	3
Índice de tablas.....	6

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del Problema.....	8
1.2 Objetivos.....	9
1.2.1 General.....	9
1.2.2 Específicos	9
1.3 Importancia y Justificación del estudio.....	10
1.4 Limitaciones del estudio.....	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema.....	12
2.2 Bases teórico-científicas del estudio.....	20
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	20
2.2.1.1. Concepto de Satisfacción en el trabajo y su importancia....	21
2.2.1.2. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	22
2.2.2. Síndrome de Burnout.....	24

2.3 Definición de términos básicos.....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Supuestos científicos.....	27
3.2 Hipótesis.....	28
3.2.1 General.....	28
3.2.2 Específicas	28
3.3 Variables de estudio o áreas de análisis.....	29
CAPÍTULO IV: MÉTODO	
4.1 Población, muestra y participantes.....	30
4.2 Tipo y Diseño de investigación.....	30
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.3.1. Inventario Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).....	31
4.3.2. Inventario de Burnout de Maslach.....	33
4.4 Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos.....	34
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1 Presentación de datos.....	36
5.2 Análisis de datos.....	37
5.3 Análisis y discusión de resultados.....	45
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones generales y específicas.....	50
6.2 Recomendaciones.....	52

6.3 Resumen. Términos claves.....	53
6.4 Abstract. Key words.....	54
REFERENCIAS.....	55
Anexo	
Consentimiento Informado	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	32
Tabla 2. <i>Participantes de una Red Privada de Salud en la investigación Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout</i>	36
Tabla 3. <i>Estadística descriptiva de las variables de la investigación en una muestra de una red privada de salud</i>	37
Tabla 4. <i>Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov</i>	38
Tabla 5. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y Nivel de Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud</i> ...38	
Tabla 6. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa</i>	39
Tabla 7. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa</i>	40
Tabla 8. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa</i>	40
Tabla 9. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Ambulancia</i>	41
Tabla 10. <i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Ambulancia</i>	41

Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Ambulancia.....</i>	42
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una red privada de Salud en el área de Call Center.....</i>	43
Tabla 13. <i>Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Call Center.....</i>	43
Tabla 14. <i>Coeficiente de correlación de Rho Spearman de las variables de Nivel de Satisfacción Laboral y la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Call Center.....</i>	44

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del Problema

La satisfacción laboral, según Chiavenato (2009), es la calidad de vida en el área laboral, la cual es generada por la cultura y clima organizacional, el espíritu de equipo y compañerismo, las percepciones salariales, entre otros. Además, refiere que las actitudes y convicciones influyen en las decisiones de los colaboradores, pudiendo ser positivas o negativas. El Síndrome de Burnout es considerado un trastorno psicológico, el cual se presenta en respuesta a estresores frecuentes que son relacionados con las condiciones de trabajo. Este fenómeno del Síndrome de Burnout, afecta principalmente a los profesionales que mantienen un contacto laboral directo y frecuente con pacientes (Jácome et al., 2019).

Tabares-Díaz., Martínez-Daza, Matabanchoy-Tulcán (2020), consideran al síndrome de Burnout es como un problema ocupacional y de salud mental mundialmente, relacionado a los profesionales.

A nivel nacional, específicamente en Ancash se realizó una investigación en profesionales de salud de 10 hospitales, donde se encontró una prevalencia del Síndrome de Burnout que va entre 19,6% a 27,6 % (Yslado et al., 2019).

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), periódicamente mide los niveles del Síndrome de Burnout, considerado en la evaluación de Satisfacción laboral en los profesionales de salud, asignándole importancia en la relación de ambas variables.

El presente tema es de suma importancia en esta muestra, que en su mayoría son personal de salud como: Enfermeras, técnicas en enfermería, farmacia y laboratorio y médicos, quienes por el trabajo que realizan deben estar motivados y realmente satisfechos con su trabajo para dar una buena atención a los pacientes.

Por este motivo, esta investigación busca relacionar los constructos de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout debido a que ambos son fenómenos psicosociales que afectan el comportamiento de los colaboradores en su jornada Laboral, con la finalidad de identificar cuáles son los factores predominantes o sin importancia, para así tomar medidas preventivas. A continuación, se formula la pregunta de investigación:

¿Existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima?

1.2. Objetivos:

1.2.1. General

O₁ Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima.

1.2.2. Específicos

O_{1.1} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

O_{1.2} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

O_{1.3} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

O_{1.4} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima del área de Ambulancia.

O_{1.5} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en trabajadores del área de Ambulancia.

O_{1.6} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en trabajadores del área de Ambulancia.

O_{1.7} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

O_{1.8} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

O_{1.9} Identificar la relación entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la Dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

1.3. Importancia y Justificación del estudio

La problemática de algunas empresas es la inconformidad del colaborador con el trabajo. Esto no sólo afecta al colaborador sino también a la empresa donde labora,

ocasionando baja productividad y mal trato a los clientes. Esta investigación pretende conocer la relación entre las variables de Satisfacción Laboral con cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout. Es de importancia esta relación debido a que influyen en el bienestar de colaboradores de la Red Privada de Salud y la calidad de servicios que ofrece este sector.

Esta investigación busca determinar los puntos débiles de la Red Privada de Salud a evaluar, para así evitar medidas innecesarias como sanciones, rotaciones, despidos y de esta manera la empresa tenga colaboradores comprometidos y satisfechos con su entorno laboral. Además, para implementar métodos con dirección a afrontar problemas estresantes y fortalecerlos de manera constante como capacitaciones a todo el personal de la empresa. Asimismo, busca ser base para próximas investigaciones que aborden este tema.

1.4. Limitaciones del estudio

Los resultados obtenidos en la presente investigación no son generalizables, en el sentido que, por ser una muestra intencional, sólo podrá ser aplicado a personas que presenten características similares a la muestra estudiada.

Asimismo, la limitación para la aplicación de cuestionarios al personal de ambulancia, debido a que se tuvo que realizar en varias fechas por la falta de disponibilidad del personal que había en los relevos en la base de ambulancia a una hora específica. Otra limitación, es el riesgo de tener respuestas falsas con el motivo de demostrar una imagen deseable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

- Investigaciones internacionales

Sánchez (2011), realizó una investigación con el objetivo de explorar la relación entre el grado la satisfacción laboral y el estrés percibido con el bienestar psicológico y el grado de Satisfacción Laboral. La muestra estuvo compuesta por 64 colaboradores agroindustriales, entre ellos mujeres y varones, pertenecientes de una empresa de cereales en Buenos Aires. Para los instrumentos se emplearon: tres diferentes cuestionarios. Entre los resultados que se llegaron a obtener, se encontró una relación negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, donde los colaboradores que perciben menor satisfacción laboral, desarrollan un estrés elevado. De esta manera, una relación negativa entre el bienestar psicológico y estrés laboral, donde los colaboradores con un adecuado bienestar psicológico desarrollan estrés reducido y una relación positiva entre satisfacción laboral y bienestar psicológico. Finalmente, se obtuvieron resultados que demostraron el un alto grado de estrés laboral, teniendo en cuenta la sobre exigencias, turnos rotativos, sobre, multiempleo, no se reconoce el trabajo que desempeñan, desacuerdos en las tareas y la escasa comunicación con sus superiores.

Malander (2016), realizó una investigación con el propósito de comprobar si la satisfacción laboral y ciertas características laborales y sociodemográficas de los docentes en el nivel secundaria, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome. Se contó con la participaron de 123 docentes de diversos centros de educación privada de Argentina. Se empleó: Una Escala de Satisfacción Laboral dirigido a Docentes, el Inventario de Burnout de los autores Maslach y Jackson, y por último los siguientes indicadores: variables laborales y sociodemográficas. Los resultados denotaron que lo

que presagia significativamente el burnout y sus tres dimensiones es la baja satisfacción laboral. Con respecto a los factores intrínsecos de la satisfacción laboral demostraron tener el mejor pronóstico del Agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización. Los factores extrínsecos son predictores significativamente sólo la dimensión de Agotamiento emocional. Los colaboradores que sienten mayor satisfacción con sus labores, sienten alta autorrealización y motivación, son menos predispuestos desarrollar el Síndrome. La edad fue la única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el Síndrome, siendo los docentes de edad joven, quienes tuvieron mayor predisposición a padecer el Burnout.

Moreno, Ríos, Canto, San Martín-García y Perles (2010), realizaron un estudio en España sobre la Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados, donde el objetivo es ahondar en el análisis de la satisfacción laboral en trabajos realizados por personas inmigrantes, los cuales son de escasa cualificación, y de esta manera, encontrar diferencias entre sexos. La muestra estuvo compuesta por 250 inmigrantes en España procedentes de diferentes culturas. La satisfacción laboral, el Burnout y diferentes características laborales fueron las variables estudiadas. En los resultados se evidenció que no hay diferencias entre sexos de hombres y mujeres respecto al Síndrome de Burnout y a la satisfacción laboral. Si se evidenció una correlación negativa entre el Cinismo y Agotamiento con la satisfacción laboral. Se obtuvieron como resultados del análisis de regresión: modelos predictivos que difieren entre hombres y mujeres. En los hombres los más relevantes son la eficacia profesional y el cinismo, y en las mujeres, la dimensión de Agotamiento evidencia de forma negativa predicen de forma negativa la satisfacción laboral junto con la dimensión de control estricto.

Hermosa (2006), investigó sobre la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, en docentes de un centro educativo en Colombia. Participaron 29 docentes del colegio colombiano, siendo 13 varones y 16 mujeres. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral Docente de Durán y el MBI (Maslach burnout Inventory). Como resultado, encontraron elevados niveles de Satisfacción labora y puntajes bajo de Burnout. Además, el Agotamiento emocional presentaba una relación negativa más fuerte con la satisfacción. Finalmente, se encontró una correlación negativa y significativa entre la satisfacción laboral y el cinismo.

Caballero, Vega, Contreras y Gómez (2016), realizaron un estudio sobre el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral, donde participaron personal asistencial de salud que laboran en una institución de salud en Colombia, con el objetivo de detallar estas dos variables: El Burnout y la calidad de vida, y ver si realmente existe relación entre ellos dos. Estas dos variables fueron evaluadas en una institución de salud en personal asistencial. Esta investigación es de diseño descriptivo, correlacional. Para la evaluación, se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en conjunto con el cuestionario de vida profesional y fueron 62 trabajadores asistenciales, quienes se les aplicaron las pruebas. Finalmente, los resultaos obtenidos, demostraron severidad elevada y moderada del síndrome de Burnout en el 38.7% del personal participante. No obstante, la dimensión de realización personal del Burnout junto con la motivación intrínseca, estableció un elemento preventivo frente a la carga laboral y el bajo apoyo directivo. Sin embargo, el nivel alto de realización personal junto a la motivación intrínseca estableció un factor preservador ante la alta carga laboral y el poco apoyo directivo. La carga laboral tuvo una correlación directa con la fatiga emocional y de manera inversa con la motivación intrínseca. Llegando a la conclusión que debe existir

una gestión y una dirección más eficiente que sean centrados a los colaboradores de la Institución.

- Investigaciones nacionales

Yslado y colaboradores (2019), realizaron una investigación para determinar las relaciones funcionales entre el Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores del área de salud en un par de hospitales de Perú. El tipo de estudio es cuantitativo, observacional, correlacional y de corte transversal. Muestra: compuesta por 177 trabajadores de salud. Refieren, que hay estudios previos que señalan como problema de salud ocupacional y sobre todo problema de salud mental al síndrome de Burnout, presente principalmente entre los profesionales de la salud a nivel mundial, afectando la atención de calidad que se brinda al cliente y de tal manera la calidad de vida laboral. Llegaron a la conclusión que existe relación significativa y negativa entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, considerando al Burnout como como predictor de la Satisfacción en el trabajo.

Cruz y Esquivel (2017), realizaron el análisis de la satisfacción laboral y la influencia que tiene en el desempeño laboral, contando con trabajadores de SEDAPAR SA (Camaná – Arequipa). Si la productividad de la empresa es lo que se espera mejorar, entonces se debe poner mayor énfasis en el estudio de la satisfacción laboral. Es importante evaluar diversos factores de la satisfacción laboral y tener en cuenta el desempeño de los colaboradores en las organizaciones. La presente investigación, se trabajó con una muestra de 27 colaboradores, con el fin de identificar el grado de satisfacción a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y para hallar el desempeño laboral. Con respecto a los resultados, si existe una relación entre satisfacción laboral y el desempeño, esto quiere decir, que, desde la relación entre

los colaboradores y sus superiores, hasta el lugar donde ellos realizan su trabajo, la satisfacción laboral si influye en la productividad de cada colaborador. Gracias al buen trato que reciben sus colaboradores por parte de la institución y tener en consideración que el papel que cumplen en la empresa es de gran importancia para la población, se sienten motivados.

Días (2015), realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés de una institución educativa privada en surco. El objetivo de esta investigación fue conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la asignatura de inglés de la institución educativa privada de Surco en Lima, Perú. En los resultados se determinó que un porcentaje elevado de los docentes de inglés (68,75%) llevan laborando en la institución educativa más de 10 años. Se puede considerar una ventaja, debido a que ya conocen las actividades de la institución, la filosofía y las expectativas, entre otros. No obstante, podría haber cierta resistencia a la innovación o al cambio, considerándose como una amenaza en el área de trabajo. Como conclusión, se determinó que existe un nivel de satisfacción laboral alto en los docentes del idioma inglés en relación a todas las variables o dimensiones. Los docentes de inglés que están laborando por más de 10 años en la institución educativa, representa un porcentaje elevado (68,75 %). Esta conclusión se considera como una ventaja, debido a que estos docentes están familiarizados con las actividades, expectativas y filosofía de la institución con relación a su trabajo.

Atalaya (2018), realizó una investigación para determinar la relación entre las variables de Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores del área administrativa en una Universidad pública en Perú. La investigación es de tipo descriptivo con el diseño correlacional. El número de la población en estudio fueron

616 colaboradores del área administrativa de 12 facultades de la universidad estatal y el muestreo fue intencional no probabilístico. Se emplearon la Escala de Satisfacción laboral SPC de Sonia Palma y el Inventario Maslach Burnout Inventory - General Survey. Entre los resultados se encontraron: el 74.5 %, presenta nivel medio de satisfacción laboral. El 14.1% de colaboradores tienen un nivel alto de satisfacción laboral. Gran parte de la muestra, se encuentran a nivel alto y medio, en una de las dimensiones del burnout, agotamiento. En la dimensión eficacia profesional del síndrome de Burnout, la mayor parte de la muestra se encuentra a nivel alto (41.4%) y medio (27.3%).

Jurado (2017), realizó una investigación titulada “Servicios críticos y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica”, con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería en las Áreas Críticas de un Hospital ubicado en Ica - Perú. La investigación es de tipo descriptiva y corte transversal. La población estuvo conformada: noventa enfermeros, y por el análisis del cuestionario realizado se adquirió información para establecer la correlación entre las variables de estudio. Los resultados que se obtuvieron, denotan que, si existe relación significativa en las variables de estudio debido a que la prueba estadística empleada, demostró la significatividad entre las dos variables satisfacción laboral y áreas críticas de personal de enfermería del Hospital de Ica, en un $X^2 = 19 > X^2 t = 11.07$, con un grado de libertad de 5, con un grado de significancia de 0.05, según tabla del chi cuadrado ($X^2 t = 11.07$).

Aguilar y Gutiérrez (2007), realizaron una investigación sobre el fenómeno de Burnout en personal médico de hospitales en Lima - Perú, con el propósito de identificar dentro de dos hospitales de Lima, la relación que existe entre las dimensiones del Burnout, el clima laboral y las características sociodemográficas. De dos hospitales de

Lima se seleccionó un grupo de médicos (conformado por 54) para conocer las relaciones entre Burnout (una de sus dimensiones Agotamiento emocional), el clima laboral y las características sociodemográficas. Se realizó la traducción, revisión, nueva versión de la prueba, también criterio de jueces y aplicación a la muestra mencionada de las siguientes pruebas: MBI (Maslach Burnout Inventory) y el CBI (copenhagen Burnout Inventory). Para la evaluación de socio demográfico laboral, se realizó un cuestionario. Las características socio demográficas laborales, el clima laboral se relacionó con las tres dimensiones del Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y desarrollo personal en los médicos que participan del estudio. Finalmente, se obtuvieron los resultados, siendo los siguientes: se encontró mayor presencia en hombres que en mujer con respecto al Agotamiento emocional y despersonalización. Además de internos en medicina de los hospitales. En consecuencia, el clima laboral protegió a la muestra del Agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Gamonal, García y Silva (2008) realizaron un estudio sobre Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que desempeña sus labores en áreas críticas. Para determinar si realmente existe presencia de este síndrome en la muestra de enfermeras que trabajan en una institución de salud infantil de las unidades críticas. Esta investigación es de tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal, la población está conformada por 132 enfermeras y se realizó en cinco áreas críticas de una institución de salud nivel III. Se empleó el MBI (Maslach Burnout Inventory) validada en Perú, el cual fue entregado en un sobre cerrado a cada participante y mediante una entrevista personal. Los resultados fueron analizados por estadística descriptiva con análisis invariado y bivariado, haciendo uso del SPSS versión 13. Finalmente, dentro de los resultados: el 78,1% denotó una tendencia a síndrome de Burnout predominando el nivel disminuido en

todas las dimensiones: nivel de despersonalización con 80,0%, el nivel de Agotamiento emocional 66,7% y por último el nivel de realización personal con 65,7%. Las profesionales de enfermería de sala de operación y el área de emergencia, presentaron nivel medio de Agotamiento emocional (30,4% y 33,9% respectivamente), pero en general todas las enfermeras muestran una baja realización personal. Como conclusión, se evidencia presencia de Burnout con una baja realización personal en la sala de operación.

Gomero, Palomino y Llap (2005), investigaron sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores de salud de los hospitales de una empresa minera en Perú: estudio Piloto. El estudio tuvo como objetivo identificar a los colaboradores sanitarios del centro de labor mencionado, que presentan el síndrome de Burnout, de esta manera identificar el riesgo del personal, aportando previamente las características epidemiológicas. Se realizó explicación del MBI (Maslach Burnout Inventory) a la muestra ya mencionada y posteriormente, la aplicación del inventario. Resultados: De los 130 cuestionarios entregados, solo 82 (63%) fueron llenados de manera correcta. Recibieron 82 (63%) cuestionarios debidamente llenados, siendo 26 llenado por médicos, 35 por enfermeros y 21 por auxiliares de enfermería. Quien obtuvo puntaje elevado para Agotamiento emocional y despersonalización y bajo para baja realización personal fue solo un médico. Como conclusiones: Solo se determinó a un médico con el diagnóstico de Burnout entre toda la población estudiada, no asociado a la realización de turnos y caracterizado por el desarrollo temprano del síndrome. Finalmente, se recomendó realizar el estudio en otras instituciones de salud públicas.

2.2. Bases teórico-científicas del estudio

2.2.1. Satisfacción Laboral

Locke (1976), señala que la Satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo, como resultado de la apreciación que la persona tiene hacia su trabajo y las experiencias que tiene en él.

Atalaya (1999), señala que la Satisfacción Laboral es considerada como la suma de las diversas actitudes que demuestra un colaborador hacia su trabajo, los factores concretos como los mismos compañeros de trabajo, el salario, relación con su supervisor, sus condiciones de trabajo, entre otros y la vida en general (Blum y Naylor 1988). Determinando que la Satisfacción laboral es la suma de actitudes de manera general del individuo hacia su trabajo.

Bobbio (2010), menciona que la satisfacción laboral es transformada por diversos factores como la motivación, la actitud positiva de del trabajador con el trabajo, por los factores de productividad, el clima organizacional, etc.

Furnham (2001), afirma que la Satisfacción Laboral en un individuo se manifiesta en la relación con sus compañeros de trabajo, jefes, supervisores, beneficios (sociales, laborales, etc.) en su centro de labores. Es importante mencionar que la Satisfacción Laboral es percibida como una respuesta emocional hacia el trabajo. Palma (2005), refiere que esta respuesta emocional presenta actitudes positivas que fomentan el bienestar del colaborador dentro de los reglamentos ocupaciones establecidos por la Organización Mundial de la Salud en 1990.

Los estudios de la Satisfacción Laboral ayudan a diversas organizaciones a identificar y reconocer las áreas que requieren mayor atención. Actualmente, las

organizaciones se deben adaptar constantemente sus ambientes y promover las condiciones que garantizan la existencia de colaboradores satisfechos, ya que esto representa, a largo plazo, ganancias económicas para la organización (Smith 1992).

2.2.1.1. Concepto de Satisfacción en el Trabajo y su importancia

Lawler y Porter (1967), sostienen que esta es la parte en la cual el valor y la magnitud de las recompensas que la persona recibe como consecuencia de haber realizado su trabajo y, por otra parte, las recompensas que el trabajador considera debe obtener. Si el colaborador refiere que su recompensa es la adecuada y justa, entonces desarrollará una satisfacción laboral. Además, un colaborador podrá obtener recompensas económicas, psicológicas y sociológicas, mientras más alto sea el desempeño entonces mayor será la satisfacción en el empleo.

Garmendia y Parra (1993), relacionan la Satisfacción en el Trabajo con el sentimiento de bienestar, que, a través de los resultados obtenidos como recompensa del trabajo cumplido, cubrirán las necesidades de cierto nivel.

Davis y Newstrom (1999), señalan que la Satisfacción es conocida como un concepto multidimensional, el cual agrupa conjuntos de sentimientos favorables y perjudiciales de la persona en el trabajo y que agrupa factores diferenciando entre los que están directamente relacionados con la naturaleza de la función desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral. De igual manera, mencionan la gran importancia de la Satisfacción Laboral para las organizaciones, debido a que, a lo largo de las revisiones científicas, se puede tener información con respecto a que existe una relación positiva entre la Satisfacción de los empleados y los resultados de la organización como por ejemplo la productividad.

Gattiker y Larwood (1988), mencionaron que el aumento de la Satisfacción en el Trabajo crea beneficios como por ejemplo reducción del absentismo y mayor retención del personal. Además, genera un efecto positivo en los resultados de las organizaciones, los cuales son medidos por medio de indicadores de productividad, rendimiento o beneficios.

2.2.1.2. Teorías de la Satisfacción Laboral

- **Teoría de la Motivación de Maslow**

Maslow (1991), afirma que existe una jerarquía de las necesidades humanas y de las satisfacciones de esas necesidades.

La teoría de la jerarquía de las necesidades, sustenta que la conducta humana se dirige hacia motivaciones principales, en dirección hacia la satisfacción de diversas necesidades que tienen un orden jerárquico.

Se definen cinco necesidades básicas, los cuales son colocados en forma de pirámide, en la cual la base de ellas son las necesidades de tipo fisiológicas, le prosigue las necesidades de seguridad y protección, seguidamente las necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de estima y para finalizar las necesidades de autorrealización.

- Las necesidades fisiológicas: comida, agua, oxígeno, eliminación, descanso. Cuando estas se encuentran amenazadas son prioritarias por al instinto de supervivencia de los individuos.
- Las necesidades de protección y seguridad: las emocionales, físicas y financieras.
- Las necesidades sociales/pertenencia: el sentirse aceptado y reconocido el grupo de trabajo, colaborando y recibiendo ese apoyo, va a contribuir para que el grupo realice un trabajo en unión.

- Las necesidades de estima: el sentimiento de prestigio, la competencia, la reputación, independencia, el reconocimiento, van a contribuir a la autoestima y la autoconfianza.
- Las necesidades de autorrealización: una persona no logra conseguir todo lo que es capaz, en consecuencia, esta necesidad es más difícil de lograr. Estas necesidades favorecen a alcanzar nuevas experiencias, mayor oportunidad, sentimiento de realización.

- **Teoría bifactorial de Herzberg**

Herzberg (1959), afirma que una persona desarrolla capacidades y mejora su rendimiento cuando se encuentra satisfecho con su trabajo. Además, defiende que los empleados pueden motivarse con tareas competitivas en las que ellos pueden asumir la responsabilidad.

Además, señala que existen dos tipos de necesidades, los cuales sobresaltan el comportamiento humano: los Factores higiénicos o factores extrínsecos, tienen relación con la insatisfacción, con la insatisfacción, ambiente que rodea a las personas. Estos factores están fuera del control de los colaboradores, debido a que son controlados por el área administrativa y la empresa. Entre ellos tenemos:

La supervisión que reciben de sus superiores, los beneficios sociales, las condiciones ambientales y condiciones físicas de trabajo, directrices y políticas de la empresa y la remuneración, los reglamentos internos, el estatus, el prestigio, la seguridad personal, etc. Por otro lado, los factores motivacionales o factores intrínsecos, los cuales se refieren a los sentimientos de desarrollo personal, y autorrealización.

2.2.2. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es la respuesta al estrés laboral crónico que aqueja principalmente personas con trabajos que tienen como principal objetivo apoyar a los demás, induciendo en el colaborador síntomas como el Agotamiento físico, mental y emocional, que pueden llegar a las relaciones conflictivas en lo laboral.

Gómez y Castillo (2015), mencionan que el origen del término Burnout fue descrito por Herbert Freudenberger, psicólogo clínico, para detallar el estado de crisis psiquiátrica y física como consecuencia de un estrés severo y por las expectativas elevadas en personas que ejercen profesiones que brindan atención y cuidado.

Según Bährer-Kohler (2013), menciona que Bradley en el año 1969, fue el pionero en utilizar el término de Burnout, señalándolo como un fenómeno psicológico en oficiales de libertad condicional implicados en un programa de tratamiento comunitario dirigido a delincuentes jóvenes.

Forbes Roger (2011), refiere que el Síndrome de Burnout, es un sufrimiento que se produce ante presiones prolongadas principalmente frente a factores estresantes emocionales en relación con el ambiente de trabajo.

El Sahili (2015), menciona que Herbet Freudenberg en 1974, pionero en detallar el síndrome, define al Burnout como un estado mental que se caracteriza por la decepción, poco interés en el trabajo y Agotamiento, lo cual se debe a la falta de motivación, la rutina del trabajo y no poder alcanzar las expectativas en el ámbito laboral.

Martínez (2010), refiere que el síndrome de Burnout, es la respuesta extrema al estrés crónico, en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, afectando aspectos organizacionales y sociales.

Bazalar y Balarezo (2016), referían que tanto el Burnout como el estrés han sido considerados como términos similares que refieren al mismo problema, al mismo fenómeno. Sin embargo, ambos tienen diferente significado. Primero, el estrés se define como una respuesta emocional y física dañina ocasionado cuando las exigencias del trabajo no son compatibles con los recursos, las capacidades o las necesidades de los trabajadores. Mientras el Burnout, es considerado un síndrome, es decir, un abordaje completo del estrés crónico.

Maslach (2010), refiere al Burnout como el estrés laboral que conlleva a sentirse emocionalmente agotada al extensión de tareas en conjunto con sentimientos negativos en relación a las personas con los que labora.

Freudemberger (1974), menciona que el conjunto de síntomas médicos biológicos y psicosociales, es lo que podríamos llamar Burnout, los cuales se desarrollan en el ámbito laboral principalmente, como consecuencia de una demanda grande de energía.

Dimitriu (2020) señala que el Burnout en los profesionales de la salud ha tenido gran atención en los últimos años debido a las demandas emocionales en el ámbito laboral, siendo asociado a consecuencias negativas como riesgo de errores médicos y efectos negativos en la seguridad del paciente.

Con respecto a los anteriores, Talae y colaboradores (2020) también mencionan que los trabajadores de salud son susceptibles al Burnout, principalmente a los que laboran en el área de emergencia y UCI. Destacan que los factores que contribuyen a un alto Burnout son la alta tasa de mortalidad, el cuidado intensivo del paciente, condiciones laborales inapropiadas, carga de trabajo y la falta de tiempo para las necesidades del paciente.

2.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción Laboral:** Es el estado emocional positivo o negativo hacia el trabajo que presenta el trabajador frente a las funciones a desempeñar, vinculada al bienestar dentro del mismo. Tal es así que se hablaría de la actitud frente al trabajo, en el cual influyen factores como el salario, las condiciones del trabajo y el reconocimiento personal.
- **Síndrome de Burnout:** Según Gil Monte y Peiró (1997) es el estrés laboral crónico, cuando una persona no puede manejar una situación de estrés y las estrategias de afrontamiento fallan de manera frecuente.
- **Agotamiento emocional:** Para Moriana y Herruzo (2004), refieren que es un componente de estrés que implica una incapacidad para obtener de uno mismo los necesarios recursos emocionales para afrontar las labores del trabajo.
- **Despersonalización:** Para Moriana y Herruzo (2004), mencionan que es un componente que está asociado a la evaluación de los demás, manifestando indiferencia, poca empatía y cinismo hacia las personas que prestan sus servicios.
- **Realización personal:** Moriana y Herruzo (2004), el cual está relacionado con la evaluación de uno mismo sobre el desarrollo de sus capacidades y sobre el resultado de su trabajo.
- **Red Privada de Salud de Lima:** Según Calderón y Revilla (2017) mencionan que es la asociación de personas con carreras afines de salud, con el propósito de ofrecer un distinguido servicio médico y sensibilidad humana.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos científicos básicos

La Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout son temas que en la actualidad son de gran importancia debido a la preocupación que se debe poner en el ser humano, principalmente en el ámbito laboral. En este trabajo de investigación se mencionaron modelos y teorías actuales y de épocas anteriores que buscan entender estas dos variables.

La Satisfacción Laboral presenta un énfasis en la Teoría bifactorial de Herzberg, debido a que, si el colaborador está realmente cómodo o satisfecho en su trabajo, entonces su rendimiento mejorará, así también desarrollará sus capacidades y tendrá mayor motivación. Asimismo, el estudio de esta teoría creó siete factores determinantes en la satisfacción laboral.

Gil-Monte (2011) señala que el Síndrome de Burnout, es considerada la respuesta al estrés laboral crónico, el cual tiene una gran incidencia principalmente en los profesionales del sector de servicios que brindar su trabajo hacia las personas. Además, el Síndrome de Burnout se caracteriza por un deterioro cognitivo, desgaste psicológico y por la aparición de conductas y actitudes negativas como para los clientes y la organización.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima.

3.2.2. Específicas

H_{1.1}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

H_{1.2}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

H_{1.3}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.

H_{1.4}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia

H_{1.5}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia.

H_{1.6}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia.

H_{1.7}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

H_{1.8}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

H_{1.9}: Existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de Realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

3.3. Variables de estudio

Variables correlacionadas

- Satisfacción Laboral.
- Síndrome de Burnout: Dimensiones:
 - Agotamiento Emocional
 - Despersonalización
 - Realización personal
- Tipo ocupacional:
 - Área Administrativa.
 - Área de Ambulancia.
 - Área de Call Center.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Población, muestra o participantes

De la población es conformada por 230 colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima.

El método de muestreo fue intencional, debido a que los participantes fueron elegidos de una manera no probabilística, tal como lo señalan Sánchez y Reyes (2015). Esta muestra estuvo constituida por 67 colaboradores del área Administrativa, Ambulancia y Call Center, de la siguiente manera:

- Área Administrativa: 22 colaboradores
- Área Ambulancia: 20 colaboradores
- Área Call center: 25 colaboradores

4.2. Tipo y diseño de investigación

La presente es una investigación con diseño descriptivo en su modalidad correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), debido a que su finalidad es conocer la relación que existe entre dos o más variables, en este caso; Satisfacción Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el:

4.3.1. Inventario Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

La Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), tiene como autor a la psicóloga Sonia Palma Carrillo y es un inventario de Perú. Con respecto a su significación, nivel General de Satisfacción Laboral y específica con relación en sus cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos. La forma de aplicación es de manera individual o también de forma colectiva. La duración para la aplicación es de 15 minutos. Este inventario se aplica para el ámbito laboral para un diagnóstico organizacional. Su finalidad es poder evaluar el factor general de satisfacción laboral. Los materiales incluyen el manual y el cuestionario de forma física.

El presente instrumento fue realizado, usando la técnica de la escala de Likert, 27 Ítems entre positivos y negativos, en grupo de 4 dimensiones. Estos ítems evalúan los niveles de satisfacción laboral de las personas en las organizaciones, la actitud que tienen los colaboradores con respecto a su trabajo y en dirección a las tareas que realizan, las condiciones existentes en su ambiente de trabajo, el reconocimiento que se les brinda por los logros alcanzados y la remuneración que perciben por las tareas realizadas.

La escala se mide en cinco rangos, los cuales son: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo.

Los 27 ítems de la escala, están agrupados en cuatro dimensiones:

Dimensión de Significación de Tarea: Palma (2005), refiere que es la entrega del individuo al trabajo de acuerdo a diversas atribuciones relacionadas a que este logra una realización personal, un sentido de esfuerzo, aporte material y equidad, considerando que las labores que realiza en el trabajo es muy valiosa al igual que otros trabajos.

Dimensión de Condiciones de Trabajo: Palma (2005), señala que es la estimación del trabajo de acuerdo ciertos elementos disponibles o ya existentes y a las normativas en el ámbito laboral que lo regulan.

Dimensión de Reconocimiento Personal y social: Palma (2005), refiere que es la disposición evaluativa del trabajo de acuerdo al reconocimiento de personas relacionadas al trabajo o al propio reconocimiento, en relación a los resultados obtenidos en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Dimensión de Beneficios Económicos: Palma (2005), lo describe como la predisposición al trabajo de acuerdo a incentivos monetarios o aspectos remunerativos en consecuencia del empeño realizado en las tareas.

Validez y Confiabilidad: Para la validez de la escala, Palma (2005), se comprobó mediante la aplicación de la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, el test de esfericidad de Barlett y el nivel de significación ($p < 0.05$). Con respecto a la confiabilidad, utilizando el método de consistencia interna, tiene una puntuación mayor a .8 para coeficiente de Alfa de Cronbach (.84) y Guttman (.81), determinando que el instrumento es confiable como lo muestra la siguiente tabla 1.

Tabla 1.

Confiabilidad Escala SL-SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

* ≤ 0.05

4.3.2. Inventario de Burnout de Maslach

- El Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, fue realizado en el año 1993 por Cristina Maslach y Susan Jackson. En Perú fue adaptado por Manuel Fernández en el año 2002. La duración de aplicación del inventario es de 15 minutos. Su administración puede ser individual o colectiva en el ámbito laboral. La finalidad es evaluar el factor general de satisfacción laboral. Los materiales incluyen el manual y Cuestionario en formato físico.

Maslach y Jackson (1997) describen los elementos que cada dimensión presenta:

- a) Agotamiento Emocional: Sentimientos de una persona emocionalmente cansada por el propio trabajo.
- b) Despersonalización: Se describen una respuesta imprecisa y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Los profesionales con puntuaciones altas muestran una elevada presencia del síndrome del estrés laboral asistencial.
- c) Realización Personal: Donde se describen sentimientos tales como: competencia y éxito laboral. Es importante mencionar que a menor puntaje es un indicador del síndrome y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas.

Es importante mencionar que, en la presente investigación, se hará uso del instrumento en su versión adaptada a la realidad Peruana del Inventario de Burnout original de Maslach y Jackson. Esta adaptación fue ejecutada por Llaja, Sarria y García (2007).

Esta adaptación al igual que la versión original, está conformado por 22 ítems con 7 alternativas de respuesta, que oscilan desde 0=Nunca hasta 6=Todos los días.

Para esta adaptación, se procedió con el criterio de jueces (conformado por 15 especialistas en el tema) revisión de ítems y estructura. A partir de las similitudes de la prueba, se analizaron las apreciaciones de los jueces por categorías.

Se llegó a readaptar la escala de frecuencia de los sentimientos y a corregir el significado de los ítems. El único ítem que fue readaptado fue el ítem número 8, en el cual, según la versión española es: “Me siento Quemado por mi trabajo” y es cambiado por “Me siento exhausto por mi trabajo” (Llaja, Sarria y García, 2007). Cabe resaltar que no hubo muchas observaciones por los jueces.

Validez y Confiabilidad:

En Perú, Fernández (2002) realizó la adaptación de la prueba en una muestra conformada por 264 docentes de nivel primario. 170 pertenecientes a un centro educativo estatal y 94 docentes de centros educativos privados, utilizando el criterio de 9 jueces. Se aplicó el coeficiente V de Aiken, alcanzando niveles adecuados de significación estadística, presentando una validez que de 0.8 al 1, siendo posible utilizar el instrumento sin realizar mayores modificaciones.

Finalmente, se halló coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.74 para la disminución de la realización personal, 0.78 para Agostamiento emocional y 0.76 para la despersonalización (Fernández, 2002).

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La aplicación de las pruebas fue en el año 2019, comenzando con la preparación y revisión de los instrumentos psicológicos. Posterior a ello, se solicitó al coordinador de Gestión de Desarrollo humano de la Red Privada de Salud, la autorización para aplicar las pruebas dentro de las áreas del centro (Administrativos, Ambulancia y Call Center). Después de su aprobación, se asignó a una persona del área de Administrativo quien brindó las facilidades de

espacio para que se realicen las evaluaciones correspondientes y el consentimiento informado. Con respecto al área de Call Center y Administrativos, en grupos de 5 personas fueron evaluados en una sala amplia. En cuanto al área de Ambulancia, cada 3 personas, debido a que es área asistencial, no permanecen en la empresa.

Se utilizó el estadístico Kolmogorov Smirnov para determinar la normalidad de la muestra, encontrándose que la distribución es no normal, por lo que se decidió utilizar un estadístico no paramétrico.

Para el procesamiento de datos, se realizó el uso del estadístico no paramétrico de coeficiente de correlación por rangos de Spearman (Delgado, Ecurra y Torres, 2006), el cual sirve para poder establecer la correlación entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima.

El estadístico mencionado tiene como fórmula siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rs: Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

D: diferencia entre los rangos (x menos y)

N: Numero de datos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de datos

En la tabla 2 se observa la muestra de 67 colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima. Se obtuvo los siguientes porcentajes donde el 29.9% (20) pertenecen al área de Ambulancia, el 32.8% (22) pertenecen al área de Administrativos y el 37.31% (25) pertenecen al área de Call Center.

Tabla 2.

Participantes de una Red Privada de Salud en la investigación Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout

Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Ambulancia	20	29.9
Administrativos	22	32.8
Call center	25	37.3
Total	67	100.0

En la tabla 3 se observan los estadísticos descriptivos de las variables de la presente investigación. Para la variable de Satisfacción laboral, la media fue de 101.39 y la desviación estándar de 10.189. La variable de Burnout tiene una media de 60.45 y desviación estándar de 14.936. Seguidamente de las dimensiones de Burnout, donde la media Agotamiento Emocional fue de 17.90 y su desviación estándar de 11.132. En la dimensión de Despersonalización, la media fue de 5.13 y la desviación estándar de 5.277. Finalmente, de la dimensión de Realización personal con una media de 37.42 y desviación estándar de 7.283.

Tabla 3.

Estadística descriptiva de las variables de la investigación en una muestra de una Red Privada de Salud

Variables	Estadístico	
Satisfacción laboral	Media	101.39
	Desviación estándar	10.189
	Mínimo	76
	Máximo	122
Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout	Media	17.90
	Desviación estándar	11.132
	Mínimo	0
	Máximo	50
Despersonalización del Síndrome de Burnout	Media	5.13
	Desviación estándar	5.277
	Mínimo	0
	Máximo	19
Realización Personal del Síndrome de Burnout	Media	37.42
	Desviación estándar	7.283
	Mínimo	12
	Máximo	47
Total de Síndrome de Burnout	Media	60.45
	Desviación estándar	14.936
	Mínimo	30
	Máximo	106

5.2. Análisis de datos

En la tabla 4, se procedió con el análisis de distribución de datos, para determinar si se ajustaba a una distribución normal o no normal. Se aplicó la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov. Se comprobó que las variables Satisfacción laboral y Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, la significación es de 0.2, es decir, la distribución es normal. Sin embargo, se tuvo que relacionarlas con las otras variables que no tienen distribución normal. El criterio de selección de la muestra es intencional, por lo tanto, se decidió utilizar el estadístico no paramétrico Coeficiente de correlación de Spearman para relacionar las variables normales con las no normales.

Tabla 4.

Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.052	67	.200*
Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout	.088	67	.200*
Despersonalización del Síndrome de Burnout	.171	67	.000
Realización Personal del Síndrome de Burnout	.119	67	.020
Total de Síndrome de Burnout	.124	67	.012

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*p<.05

En la tabla 5, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores de Red Privada de Salud, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.286^* que indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba indica que la correlación es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.019, siendo aceptada la hipótesis general H_1 .

Tabla 5.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud.

		Nivel de Burnout
Nivel de	Coeficiente de correlación	$-.286^*$
satisfacción	Sig. (bilateral)	.019
	N	67

*p<.05

En la tabla 6, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Agotamiento Emocional en el área Administrativa, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.430* que indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba nos dice que la correlación es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.046, siendo aceptada la hipótesis específica H_{1.1}.

Tabla 6.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa.

		Nivel de Agotamiento Emocional
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.430*
satisfacción	Sig. (bilateral)	.046
	N	22

*p<.05

En la tabla 7, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Despersonalización en el área Administrativa, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.352 que indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba indica que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.108, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.2}.

Tabla 7.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa.

		Nivel de Despersonalización
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.352
satisfacción	Sig. (bilateral)	.108
	N	22

*p<.05

En la tabla 8, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Realización personal en el área Administrativa, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.145 que nos indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba nos dice que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.521, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.3}.

Tabla 8.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área Administrativa.

		Nivel de Realización Personal
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.145
satisfacción	Sig. (bilateral)	.521
	N	22

*p<.05

En la tabla 9, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Agotamiento emocional en el área de Ambulancia, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.293 que indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba indica que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.211, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.4}.

Tabla 9.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Ambulancia.

		Nivel de Agotamiento emocional
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.293
satisfacción	Sig. (bilateral)	.211
	N	20

*p<.05

En la tabla 10, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Despersonalización en el área de Ambulancia, se observa que el coeficiente de correlación Ro de Spearman es -0.296 que nos indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba nos dice que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.206, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.5}.

Tabla 10.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una red Privada de Salud en el área de Ambulancia.

		Nivel de Despersonalización
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.296
satisfacción	Sig. (bilateral)	.206
	N	20

*p<.05

En la tabla 11, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Realización Personal en el área de Ambulancia, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.304 que nos indica que existe correlación positiva media. Así mismo, la prueba nos dice que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.193, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.6}.

Tabla 11.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Ambulancia.

		Nivel de Realización Personal
Nivel de	Coeficiente de correlación	.304
satisfacción	Sig. (bilateral)	.193
	N	20

*p<.05

En la tabla 12, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Agotamiento emocional en el área de Call Center, se observa que el coeficiente de correlación Ro de Spearman es -0.635** que indica que existe correlación negativa fuerte considerable. Así mismo, la prueba indica que la correlación es significativa a un nivel de $\alpha=0.01$, debido a que de obtiene el nivel 0.001, siendo aceptada la hipótesis específica H_{1.7}.

Tabla 12.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Call Center.

		Nivel de Agotamiento Emocional
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.635**
satisfacción	Sig. (bilateral)	.001
	N	25

**p<.01

En la tabla 13, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Despersonalización en el área de Call Center, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.287 que indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba indica que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.165, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.8}.

Tabla 13.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Call Center.

		Nivel de Despersonalización
Nivel de	Coefficiente de correlación	-.287
satisfacción	Sig. (bilateral)	.165
	N	25

*p<.05

En la tabla 14, con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout de Realización Personal en el área de Call Center, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.317 que nos indica que existe correlación negativa media. Así mismo, la prueba nos dice que la correlación no es significativa a un nivel de $\alpha=0.05$, debido a que se obtiene el nivel 0.123, siendo rechazada la hipótesis específica H_{1.9}.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables nivel de Satisfacción Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud en el área de Call Center.

		Nivel de Realización Personal
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	-.317
	Sig. (bilateral)	.123
	N	25

*p<.05

5.3. Análisis y discusión de resultados

Este trabajo se enfocó en evidenciar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima, relacionando las subescalas del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal con la Satisfacción Laboral general en diferentes áreas de la empresa.

En la hipótesis general H_1 referida a si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima, se puede observar que se acepta la hipótesis general, encontrándose una correlación negativa media (ver tabla 2), lo cual coincide con la investigación de Hermosa (2006), donde se menciona la existencia de correlación negativa entre Satisfacción Laboral y el Burnout en el ámbito educativo donde el estrés no solo afecta al docente a nivel físico y psicológico, sino también a la Institución, los estudiantes y la comunidad. Además, refiere que la baja Satisfacción Laboral puede predecir el Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones y que los docentes que tienen mayor motivación y autorrealización están menos predispuestos a tener el Síndrome de Burnout. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, esto puede deberse a que en las tres áreas que son: Administrativa, Ambulancia y Call Center, los colaboradores se sienten satisfechos con la empresa, con el reconocimiento que se les brinda y con las actividades de capacitación, haciendo que el colaborador se sienta motivado al asistir al centro de trabajo.

Asimismo, en la hipótesis específica $H_{1.1}$ referida a si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento Emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa, se puede observar que se acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa media (ver tabla 3), lo cual coincide con la investigación de Atalaya (2018), quien refiere que al tener un nivel de satisfacción alto, menor será el sentimiento de agotamiento y

viceversa. Las apreciaciones de sus experiencias laborales; es decir ante una alta satisfacción, el colaborador suele presentar un bajo nivel de agotamiento por causa de las exigencias laborales. Esto podría demostrar que cuando un colaborador se encuentra emocionalmente cansado debido al trabajo que realiza, su desempeño laboral se va a ver afectado y consecuentemente reducido.

En cuanto a la hipótesis específica $H_{1.2}$ referida a que si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión de Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa, se puede observar que no se acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa media (ver tabla 4), lo cual coincide con Hermosa (2006), que menciona que existe correlación negativa entre despersonalización y Satisfacción Laboral. Esto puede deberse a que en ocasiones en el área Administrativa se les pide trabajar sobretiempo y estas horas no son remuneradas o reconocidas, lo cual conllevaría a que el colaborador tenga actitudes negativas, como un mal trato hacia el cliente a quien presta servicio, con su propio jefe o compañeros de la Red Privada de Salud.

Por otro lado, en la hipótesis específica $H_{1.3}$ referida a que, si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Realización Personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa, se puede encontrar una correlación negativa media (ver tabla 5), sin embargo, se rechaza la hipótesis. Atalaya (2018), encontró en su investigación una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la Realización Personal, sustentando que la satisfacción laboral provocaría la predisposición hacia la eficacia profesional, lo cual resguardaría al colaborador del Burnout. Refiere que, al tener una mejor satisfacción, estará asociado a una tendencia hacia a la eficacia y una autoevaluación positiva. Es importante mencionar que Robbins y Judge (2013) refieren que hay más oportunidades de

alcanzar el éxito en los colaboradores, cuando demuestran comportamientos o actitudes reflejo del nivel de su satisfacción laboral, debido a que este es el resultado de un sentimiento positivo u agradable hacia su trabajo.

Asimismo, en la hipótesis específica $H_{1.4}$ referida a que si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento Emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia, se pudo encontrar una correlación negativa media, sin embargo, se rechaza la hipótesis, debido a que no hay una relación significativa, lo cual no coincide con Atalaya (2018), quien indica en su investigación que los colaboradores administrativos experimentan sentimientos de cansancio y tensión debido a los compromisos laborales como consecuencia de una baja satisfacción laboral.

Por otro lado, en la hipótesis específica $H_{1.5}$ referida a si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia, se puede observar que no se acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa media, (ver tabla 7), lo cual coincide con la investigación de Yslado et al. (2019), demostrando que profesionales de salud existe una correlación inversa entre despersonalización y satisfacción laboral. Lo cual indica que, a mayor satisfacción laboral, menor será el sentimiento de desvinculación con la persona a la cual se le brinda el servicio y de manera viceversa cuando hay baja satisfacción, entonces el servicio brindado será deficiente.

Con respecto a la hipótesis específica $H_{1.6}$ referida a que si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión de Realización Personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia, se observa que no se acepta la hipótesis, sin embargo, se encontró que

existe una correlación positiva media (ver tabla 8), lo cual concuerda con Robbins y Judge (2013), quienes indican que factores concretos como la relación con los colegas de trabajo, el aumento de sueldo, relación con el supervisor y jefe directo, van a determinar el resultado de las diversas actitudes que el colaborador demuestre hacia el trabajo.

En la hipótesis específica $H_{1.7}$ referida a que, si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión de Agotamiento Emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Call Center, se observa que se acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa fuerte considerable (ver tabla 9). Esto manifiesta que, a mayor Agotamiento Emocional en el trabajo, menos satisfacción laboral. De esta manera, de acuerdo con Maslach y Jackson (1997) describen que el Agotamiento Emocional son los sentimientos de una persona emocionalmente cansada por el propio trabajo e incide de manera favorable o desfavorable en sus actividades laborales.

Además, en la hipótesis específica $H_{1.8}$ referida a si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en colaboradores de una Red Privada de salud de Lima en el área de Call Center, se puede observar que no acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa media (ver tabla 11), lo cual coincide con Hermosa (2006), donde obtuvo como resultado que cuando el nivel de Satisfacción laboral es elevado, en la dimensión Despersonalización del Burnout disminuye y manera viceversa. En la presente investigación, mientras los colaboradores de Call Center alcancen un alto nivel de satisfacción laboral, demuestren estar en agrado con sus experiencias laborales, entonces tendrán una actitud de interés y compromiso hacia su trabajo, denotando el nivel de despersonalización bajo, es decir, apatía, reacciones negativas hacia el cliente y el trabajo, siendo afectada la calidad de su trabajo

Por último, en la hipótesis específica H_{1.9} referida a si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout según la dimensión de Realización Personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center, se puede observar que no se acepta la hipótesis, encontrando una correlación negativa media (ver tabla 12). Este resultado no coincide con lo planteado por Moreno (2010), cuando recalca una correlación positiva entre Realización Personal y Satisfacción laboral. Asimismo, Jiménez (2012), menciona que estas dos variables se correlacionan de forma directa y significativa, señalando que cuando la Satisfacción Laboral es alta, la Realización Personal lo será de igual manera.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

Luego del análisis de los resultados y de la discusión de estos, se planean las siguientes conclusiones

1. Se acepta la hipótesis general en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y del Síndrome de Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima, evidenciándose una correlación negativa media.
2. Se acepta la primera hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.
3. No se acepta la segunda hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.
4. No se acepta la tercera hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Administrativa.
5. No se acepta la cuarta hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia.

6. No se acepta la quinta hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia.
7. No se acepta la sexta hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área Ambulancia.
8. Se acepta la séptima hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.
9. No se acepta la octava hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión despersonalización en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.
10. No se acepta la novena hipótesis específica en cuanto a la relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout según la dimensión de realización personal en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

6.2.Recomendaciones

- Realizar investigaciones similares al presente estudio, con muestras diferentes de profesionales y de ocupaciones, sobre todo en tiempos de pandemia.
- Incentivar al área de Recursos humanos para que sigan motivando a sus colaboradores con diferentes capacitaciones enfocadas a las funciones que ellos desempeñan en cada área.
- Promover constantes capacitaciones a los jefes y supervisores de cada área, enfocadas al trato que deben tener con los colaboradores y mantener el ambiente de trabajo adecuado, centrandose temas como la comunicación asertiva, empatía y tolerancia al estrés y resolución de problemas.
- Elaborar nuevos instrumentos para evaluar la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout que estén adaptados a la realidad nacional.

6.1 Resumen

El presente estudio propuso evaluar la Satisfacción Laboral y Síndrome Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima. Este estudio tiene un diseño descriptivo correlacional. Se contó con la colaboración de 67 trabajadores hombres y mujeres, a quienes se les aplicó los siguientes inventarios: Inventario de Burnout de Maslach de Maslach y Jackson, el cual mide el Burnout en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, y el Inventario Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, el cual evalúa el factor general de Satisfacción Laboral.

Se realizó un sistema de hipótesis, donde se aceptaron la relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Burnout en la muestra de colaboradores de la Red Privada de Salud de Lima. Además, con respecto al nivel de Satisfacción con la dimensión de Agotamiento Emocional en el área de Administrativa y Call Center se encontró relación significativa.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Burnout, Red privada de salud.

6.2 Abstract

The present study proposed to evaluate job satisfaction and burnout syndrome in employees of a private health network in Lima. This study has a correlational design. It counted with the collaboration of 67 male and female workers, to whom the following inventories were applied: Burnout Inventory of Maslach de Maslach and Jackson, which measures the Burnout in three dimensions: Emotional Exhaustion, Depersonalization and personal Fulfillment, and The Sonia Palma Carrillo's Job Satisfaction Scale Inventory (SL-SPC), which assesses the general factor of Job Satisfaction.

A hypothesis system was carried out, where the significant relationship between Job Satisfaction and Burnout was accepted in the sample of collaborators of the Lima Private Health Network. In addition, regarding the level of Satisfaction with the Emotional Exhaustion dimension in the Administrative and Call Center area, a significant relationship was found.

Key words: Job Satisfaction, Burnout, Private Health Network.

REFERENCIAS

- Aguilar, A, Gutiérrez, R. (2007). *El fenómeno de Burnout en médicos de dos hospitales de la ciudad de Lima – Perú*. Rev Psicol Herediana;2(1):1-13.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. (Tesis para Maestría Ejecutiva)
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bährer-Kohler, S. (2013). *Burnout for Experts: Prevention in the context of living and working*. New York, EE. UU.: Springer.
- Bazalar, M. & Balarezo, G. (2016). El síndrome de burnout en los profesionales de odontología. *Revista de la Escuela de Posgrado*, 5(6), 114-125. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620681/1/El+S%C3%ADndrome+de+Burnout+en+los+Profesionales+de+Odontolog%C3%ADa.pdf>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima Perú. *Revista peruana de epidemiología*, 14(2).
- Caballero, I., Vega, E., Contreras, F., y Gómez, J. (2016) *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá*. Informes psicológicos. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7352>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (2º ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cruz, F., Esquivel, A. (2017) *Análisis de la Satisfacción Laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR sede Camaná provincia de Arequipa, 2017 (Tesis de Posgrado)*. Universidad Católica de Santa María. Perú. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7196/53.0888.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davis, J.W. y Newstrom (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. 10º edición. México: McGraw-Hill.
- Días, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada santa margarita de Surco (Tesis de Posgrado)*. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2289/MAE_EDUC_146.pdf?sequence=1
- Dimitriu MCT, Pantea-Stoian A, Smaranda AC, Nica AA, Carap AC, Constantin VD, et al. *Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic*. Med Hypotheses. 2020;144(109972):109972.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout Consecuencia y Soluciones*. México D.F.: Editorial El Manual Moderno en Administración y Dirección de Empresas). Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-yproductividad/>
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana*. Lima: Perú. Universidad de Lima. Recuperado de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/viewFile/842/814>

- Forbes, R (2011) *Éxito Empresarial*. Publicación periódica de CEGESTI
- Freudemberger, H. (1974) "Staff Burnout". *Journal of Social Issues*. N° 30. Doubleday.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Furnham, A. (2001). *El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. México D.F.: Oxford University Press Mexico.
- Gamonal, Y., García, C., y Silva, Z. (2008) *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas*. Recuperado de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2008/enero/v1n1ao5.pdf>
- Garmendia, J. A. y F. Parra Luna (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.
- Gattiker, U. E. Y Larwood, L. (1988): *Predictors for managers' career mobility, success, and satisfaction*. *Human Relations*, vol. 41, 569-591.
- Gil-Monte, P. R. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Gomero, R., Palomino, J., Ruíz, F. y Llap, C. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: estudio Piloto. *Revista Médica Herediana*. 16 (4). Perú. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2005000400002&script=sci_arttext

- Gómez de Regil, L.; Estrella-Castillo, D. (2015) *Síndrome de Burnout: Una revisión breve. Ciencia y Humanismo en la Salud 2015, Vol. 2, No 3, pp. 116-122*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/304625645_Sindrome_de_Burnout_Una_revision_breve
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. Bogotá: Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401509.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw-Hill
- Jácome, S. J., Villaquiran- Hurtado, A., García, C. P. & Duque, I. L. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte, 10(1), 1-12*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.543>
- Jiménez Figueroa, A., Jara Gutiérrez, Ma J. & Miranda Celis, E. (2012). *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*. *Psicología Escolar y Educativa*, 16(1), 125-134.
- Jurado, R (2017) *Servicios críticos y satisfacción laboral personal de enfermería hospital Augusto Hernandez Mendoza*, año 2016. Tesis inédita, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Lawler, E. y Porter, L. (1967) *Antecedent attitudes of effective managerial performance. Organizational behavior and human performance*. Vol. 2, pp 122-142
- Llaja, V., Sarriá, J. & García, P. (2007). Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson – muestra peruana. Lima: *Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología*.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette, M. D. (Eds). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. Rand Mc Nally.

- Malander, N. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario*. Misiones: Argentina. Ciencia & Trabajo. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00177.pdf>
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia, (112). Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. y Jackson, S (1997). *Manual del Inventario "Burnout" de Maslach*, Madrid, TEA Ediciones, S.A. (p.5- 36).
- Maslach, C., Jackson S.E., & Leiter M.P. (2010). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Estados Unidos. Mind Garden, Inc. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Moreno, P., Canto, J., San Martín, J., y Perles, F. (2010) *Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante*. Universidad de Málaga. España. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout entre profesores. *Barcelona: España. International Journal of Clinical and Health Psychology*. Recuperado de http://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editorial Cartolan EIRL.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Recuperado de

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, M., Zapata, J. & Grisales, H. (2009). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en

docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 27(2), 198-210. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12011791011>

Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en*

Trabajadores de una Industria Cerealera. Universidad Abierta Interamericana -Sede Rosario- Campus Lagos. Argentina

Sempane, M., Rieger, H., & Roodt, G. (2002). Job Satisfaction in Relation to Organizational

Culture. SA. *Journal of Industrial Psychology*. Recuperado de

<https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/49>

Syedmeahdi, S. M. (2020) Talae, N., Varahram, M., Jamaati, H., Salimi, A., Attarchi, M.,

Kazempour dizaji, M., Syedmeahdi, S. M. (2020). Stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. *Journal of Public*

Health. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7275852/>

Superintendencia Nacional de Salud (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios*

en Salud 2016. Recuperado de [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf)

[2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf)

Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). *Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática*. Universidad y Salud. Recuperado de <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

Talae, N., Varahram, M., Jamaati, H., Salimi, A., Attarchi, M., Kazempour dizaji, M.,

Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A.

(2019). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud*.

Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext

Anexos

Consentimiento Informado

Por la presente, declaro mi participación voluntaria para completar la prueba correspondiente a la Satisfacción Laboral y Burnout. Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de esta prueba, y en caso que requiera información sobre los resultados se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlos.

Del mismo modo, se me asegura la privacidad de la información proporcionada y que mi participación está libre de todo perjuicio a mi persona y que puedo dejar de participar o completar la prueba cuando así lo estime conveniente.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de mi aceptación.

Surco, 15 de junio de 2019.

Firma o seudónimo (Opcional).

Acepto: _____ (Marcar)