

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE  
BURNOUT EN INTERNOS DE PSICOLOGÍA DE  
UNA UNIVERSIDAD DE LIMA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en psicología**

**Autora:**

Kaori Geraldine Falcon Lopez

**Asesora:**

Dra. Gisella Socorro Flores Mejia

<https://orcid.org/0000-0002-1558-7022>

Lima - Perú

2023

## JURADO EVALUADOR

|                           |                                     |          |
|---------------------------|-------------------------------------|----------|
| Jurado 1<br>Presidente(a) | LIP MARÍN DE SALAZAR, Tania Carmela | 08179761 |
|                           | Nombre y Apellidos                  | Nº DNI   |

|          |                      |          |
|----------|----------------------|----------|
| Jurado 2 | CERON SALAZAR, MAURO | 09749588 |
|          | Nombre y Apellidos   | Nº DNI   |

|          |                          |          |
|----------|--------------------------|----------|
| Jurado 3 | GONZALES IBAÑEZ, GUSTAVO | 41849520 |
|          | Nombre y Apellidos       | Nº DNI   |

## INFORME DE SIMILITUD

Kaori

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.upn.edu.pe<br>Fuente de Internet                             | 6%  |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet                             | 5%  |
| 3 | Submitted to Universidad Privada del Norte<br>Trabajo del estudiante     | 1%  |
| 4 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola<br>Trabajo del estudiante | 1%  |
| 5 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                                     | 1%  |
| 6 | Submitted to Universidad Ricardo Palma<br>Trabajo del estudiante         | 1%  |
| 7 | repositorio.ucsp.edu.pe<br>Fuente de Internet                            | 1%  |
| 8 | repositorio.usmp.edu.pe<br>Fuente de Internet                            | <1% |
| 9 | core.ac.uk<br>Fuente de Internet   |     |

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi abuela y mi madre, por todo el amor y sacrificio en todos estos años, con su apoyo he alcanzado este primer logro académico en mi vida.

A mi hermanito por ser el gran motivo de seguir adelante, y acompañado de su inmenso amor y alegría que me transmite.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Dra. Gisella Flores Mejía, Magister Jacqueline Cárdenas Ochoa, Magister Jhonny Enciso Ríos, que, desde el primer momento, decidieron acompañarme en este viaje de la investigación y etapa final de la universidad, en donde hemos puesto a prueba los conocimientos y estrategias para llegar a ser profesionales de la salud.

Finalmente, mi equipo de Babich de la universidad, aquel equipo, que nos vimos crecer profesionalmente desde el día uno.

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>Jurado calificador</b> .....                    | 2  |
| <b>Informe de similitud</b> .....                  | 3  |
| <b>Dedicatoria</b> .....                           | 4  |
| <b>Agradecimiento</b> .....                        | 5  |
| <b>Tabla de contenido</b> .....                    | 6  |
| <b>Índice de tablas</b> .....                      | 7  |
| <b>Índice de figuras</b> .....                     | 8  |
| <b>Resumen</b> .....                               | 9  |
| <b>Capítulo I: Introducción</b> .....              | 11 |
| <b>Capítulo II: Metodología</b> .....              | 23 |
| <b>Capítulo III: Resultados</b> .....              | 29 |
| <b>Capítulo IV: Discusión y Conclusiones</b> ..... | 32 |
| <b>Referencias</b> .....                           | 37 |
| <b>Anexos</b> .....                                | 45 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Coeficiente de correlación de la satisfacción y burnout              | 30 |
| Tabla 2. Coeficiente de correlación para la satisfacción intrínseca y burnout | 30 |
| Tabla 3. Coeficiente de correlación para la satisfacción extrínseca y burnout | 31 |

## Índice de figuras

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. Esquema del diseño metodológico | 304 |
|---|-----|



## RESUMEN

En la investigación realizada se planteó determinar relación entre satisfacción laboral y la sintomatología del síndrome de burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. El estudio fue cuantitativo utilizando un diseño no experimental, transversal y desarrollada bajo un alcance correlacional. En el estudio participaron 200 internos de psicología pertenecientes a una universidad de Lima, usando un muestreo probabilístico estratificado. Se utilizaron dos cuestionarios: Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall adaptado por Paz y Pereda (2021) y el Inventario Burnout de Maslach adaptado por Vásquez (2020); los cuales fueron aplicados de manera virtual, haciendo el uso de la herramienta Google Forms, y el análisis de los datos obtenidos se realizó a través del programa IBM SPSS V-26. Se concluyó que, existe una relación significativa ( $Rho = -.548$  y  $p = .000$ ) entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima; asimismo, se encontró que las dimensiones de la satisfacción intrínseca y extrínseca presentan relaciones significativas con el síndrome de Burnout.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, burnout, estrés laboral, realización personal, condiciones de trabajo.

## ABSTRACT

In the research carried out, it was proposed to determine the relationship between job satisfaction and the symptoms of burnout syndrome in psychology interns at a university in Lima, 2023. The study was quantitative using a non-experimental, cross-sectional design and developed under a correlational scope. 200 psychology interns from a university in Lima participated in the study, using stratified probabilistic sampling. Two questionnaires were used: Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale adapted by Paz and Pereda (2021) and the Maslach Burnout Inventory adapted by Vásquez (2020); which were applied virtually, using the Google Forms tool, and the analysis of the data obtained was carried out through the IBM SPSS V-26 program. It was concluded that there is a significant relationship ( $Rho=-.548$  and  $p=.000$ ) between job satisfaction and Burnout syndrome in psychology interns at a university in Lima; Likewise, it was found that the dimensions of intrinsic and extrinsic satisfaction present significant relationships with Burnout syndrome.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, burnout, work stress, personal fulfillment, working conditions.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el actual panorama del trabajo es necesario que las personas y las organizaciones desarrollen mayores capacidades y habilidades que permitan afrontar los diversos cambios y exigencias de su entorno (Donoso et al., 2021). En tal sentido, la satisfacción en el trabajo representa un aspecto de gran relevancia para las organizaciones, debido al impacto que esta genera en los diversos ámbitos de vida de los individuos y en los procesos organizacionales (Holmberg et al., 2018). La cual es resultado de una compleja interacción entre factores individuales, del entorno del trabajo, la estructura de la organización y otras variables psicosociales, como el estrés (Meinertsen, 2021). En este sentido, en los estudiantes universitarios (internos) la satisfacción laboral adquiere matices particulares, porque es una etapa donde los jóvenes afrontan mayores exigencias (laboral – estudio), sumada a la poca experiencia y condiciones laborales desfavorables, pueden generar efectos negativos en su desempeño, eficacia y en algunos casos se puede generar burnout, afectando su salud y desarrollo profesional.

En el ámbito internacional Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) ha establecido lineamientos y ha promovido diversas estrategias para desarrollar entornos de trabajos decentes y saludables, como principal factor para alcanzar el desarrollo de las personas y organizaciones. Sobre la problemática, los países del mundo con mayores niveles de satisfacción laboral lo encontramos en Europa (65%) y Estados Unidos (58%); por lo contrario, países de Asia y Latinoamérica presentan los niveles más bajos (Gull et al., 2022; Randstad, 2018). En lo que respecta al burnout, en Europa en promedio el 51% de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, los cuales varían de acuerdo al país y aspectos contextuales, por ejemplo, en época de pandemia en Rumania el 76% de los

trabajadores alcanzaron niveles elevados de burnout y en Holanda un 15% (Lozano, 2021; Saborío & Hidalgo, 2015).

En referencia a la problemática existe escasa información respecto a la prevalencia de satisfacción laboral en la población universitaria, en los estudios encontrados se identificó niveles medios de satisfacción (Caravaca et al., 2022; Portero, 2019). Sobre el burnout, estudios realizados en Canadá se identificó que el 50% de estudiantes que hacían prácticas presentan una sintomatología elevada; en España se encontró que entre el 46.8% y el 68% de estudiantes presentaron sintomatología del burnout (Caballero, 2019; Portero, 2019); por otro lado, en Colombia, el 9.1% de los estudiantes manifestaron una sintomatología asociada al burnout; de igual manera, en Brasil el 50% de estudiantes que realizan prácticas preprofesionales presentaron un nivel moderado de cansancio emocional y otros síntomas del burnout (Saborio & Hidalgo, 2015; Mejía et al., 2020). Al respecto, si bien las cifras tienden a variar de acuerdo a la realidad analizada, existen variedad de factores asociados con la disminución de la satisfacción en estudiantes y el aumento del estrés, como son largas jornadas de trabajo, clima organizacional negativo, déficit de capacidades personales, bajas capacidades emocionales, falta de apoyo, carencia de incentivos y reconocimiento.

En el ámbito nacional, las problemáticas tienden a ser complejas en un contexto laboral de alta informalidad, altos índices de rotación e inestabilidad laboral, además, de la existencia de condiciones desfavorables de trabajo. Al respecto, en el Perú cerca de un 80% de los trabajadores manifiestan estar disconformes con su trabajo (MTPE, 2017); por otro lado, el 77% de las personas que laboran experimentan estrés en su trabajo (Torres, 2021); asimismo, en estudios realizados se estima que el burnout posee una prevalencia entre el 20 y 40% de los trabajadores (Castro et al., 2021). En la población universitaria, se calcula que

entre el 12% y 57% de los estudiantes presentan sintomatología relacionada al burnout (Ausejo, 2017; Yslado et al., 2019). Estas condiciones son explicadas por la presencia de actividades monótonas, clima laboral deficiente, liderazgo negativo, bajos salarios, falta de reconocimiento, carencia de líneas de carrera y desarrollo profesional.

A nivel institucional, se carece de investigaciones realizadas en la institución sobre el tema de estudio en población de internos de psicología. En el entorno universitario, los estudiantes que realizan prácticas preprofesionales (internado) tienden a responder a mayores exigencias y demandas propias de la etapa donde se encuentran, como realización de trabajos de investigación, tareas, informes de prácticas y actividades laborales; además, de un aumento de actividades personales y familiares, debido a que en esta etapa las personas adquieren una mayor autonomía. Al respecto, se observa una serie de problemáticas como disconformidad con su centro de prácticas, ausentismo, no cumplen con todas las actividades del plan de trabajo aprobado por la institución; además, tienden a mostrar una sobrecarga de actividades, agotamiento, dolores musculoesqueléticos, alteraciones del sueño y alimentación, entre otros síntomas.

Sobre el tema de estudio, tenemos en antecedentes internacional a Caravaca et al. (2022) en España, en el cual se analizó como el burnout se asocia a variables como el apoyo social, la sintomatología de la ansiedad y la satisfacción al trabajo; donde se consideró una muestra de 252 trabajadores de sanitarios de Sevilla y Murcia. Enfoque cuantitativo, correlacional y transversal; el instrumento Inventario de Maslach, el Inventario de OJS, un cuestionario para medir el apoyo social y otro para medir la ansiedad. Se concluyó que, el 46.8% de los encuestados presentaron un alto desgaste emocional, el 56.7% presentó nivel elevado de despersonalización y 62.3% tuvo bajo desarrollo personal; asimismo, se concluyó

que el burnout se relaciona a la experimentación de sintomatología ansiosa, la percepción de apoyo social y experimentan menos satisfacción laboral.

Asimismo, Portero (2019) España, se propuso relacionar el estrés, el burnout, la satisfacción hacia el trabajo y las estrategias de afrontamientos en profesionales sanitarios de la comunidad autónoma de Andalucía. Enfoque correlacional, transversal y cuantitativo; con muestra de 235 enfermeros y médicos que laboran en hospitales. Se utilizó como instrumentos una escala para medir el estrés, Inventario Maslach, Cuestionario Font – Roja para medir la satisfacción y el Inventario Cope 28. Se concluye que, el 21.5% se percibe el nivel medio de estrés, 49.9% manifestó en grado elevado de despersonalización, existe en la institución un nivel medio de satisfacción hacia el trabajo y el afrontamiento utilizado por la mayoría de los profesionales el estilo centrado en el problema; asimismo, se determinó que el estrés y burnout presentan una asociación negativa con la satisfacción laboral y con un afrontamiento efectivo ante las situaciones del estrés en el ámbito de trabajo.

También en España, Caballero (2019) analizó el estrés experimentado en el trabajo y sus efectos en la vida académica de universitarios de Barcelona. Estudio desarrollado bajo un paradigma cuantitativo y nivel correlacional; donde se utilizó una muestra integrada por 126 universitarios de Barcelona. Para medir las variables se utilizó el Inventario Maslach, Neo-FI, Escala de Apreciación del Estrés, Escala de Clima Social y Escala de Locus Control. Se concluyó que, el 59.3% de los estudiantes presentan cansancio emocional y el 68% presenta estrés medio generado por estudio y trabajo; asimismo, se determinó que el estrés en el trabajo posee lo negativo en los estudiantes, generando mayor cansancio emocional, desmotivación y una disminución en el rendimiento.

Por otro lado, Vásquez et al. (2018) en Chile, analizó la primera variable y la asociación con burnout en el área de salud. En un enfoque cuantitativo, usando una metodología correlacional y no experimental. Este instrumento usado Maslach Inventory y la escala S20/23, se aplicó a 166 profesionales que trabajan en un hospital de Chile. Los resultados reflejan que la satisfacción que experimenta el personal de salud hacia su trabajo se encuentra asociado de manera negativa con la sintomatología del síndrome de burnout ( $p < .05 - r = -.327$ ).

En esta línea, Agüero (2018) en Venezuela, en estudio se analizó la satisfacción hacia el trabajo y relación burnout en profesionales de salud. La muestra fue 49 profesionales de un centro de Valencia – Carabobo. La investigación fue cuantitativa, correlacional – corte transversal y desarrollado en base al diseño no experimental. En donde se utilizaron el Cuestionario NTP394 para describir la descripción de nuestras dos variables. Estos resultados evidencian que la satisfacción de los profesionales representa un fenómeno que está asociado de manera inversa con la sintomatología del Síndrome de, donde aquellas personas que se encuentran más satisfechas, tienden a experimentar un menor grado de burnout.

En referencia a investigaciones nacionales tenemos a Zelada (2021) Donde se determinó como la sintomatología el burnout se vincula a con la satisfacción hacia el trabajo en personal sanitario de Cajamarca. La investigación fue cuantitativa, correlacional y prospectiva, donde se usó un diseño no experimental; para dichos propósitos aplicó el inventario MBI y cuestionario de Font, cuales fueron aplicados en muestra de 68 colaboradores. Del resultado de prueba de Chi cuadrado, evidenciaron que la satisfacción de los trabajadores se encuentra vinculada negativamente con agotamiento emocional y el

componente despersonalización; no se encontró asociación entre la satisfacción con los factores de autorrealización.

En el estudio de Yslado et al. (2019), se propuso relacionar el burnout con la satisfacción hacia el trabajo en un grupo profesionales sanitarios. Este fue cuantitativo, correlacional y transversal; su muestra fue de 177 profesionales, como médicos, psicólogos, enfermeros y odontólogos. El instrumento usado fue el inventario MBI y Escala SL-SPC. Se concluyó, el 33% de profesionales experimentan niveles altos de burnout y una satisfacción media; asimismo, se determinó que entre el burnout presenta una relación inversa ( $r=-.620$ ) con la satisfacción laboral.

Por su parte, Lozano (2019) en Lima, se analizó como el estrés se relaciona con el grado de satisfacción hacia el trabajo en estudiantes que realizan prácticas preprofesionales. Estudio cuantitativo, correlacional usando el diseño no experimental; en dicha investigación participaron 203 estudiantes universitarios de Lima. Se empleó la escala Percepción Global de Estrés y Escala SL-SPC. Se concluyó que, el estrés percibido por los estudiantes es relacionada de manera inversa ( $r=-.325$ ) con el grado de satisfacción que experimentan hacia sus actividades laborales.

En la investigación de Figueroa y Gonzáles (2018), se planteó determinar cómo se asocia satisfacción laboral y sintomatología del burnout personal sanitario de un policlínico de la PNP de Huancayo. Siendo investigación cuantitativa, correlacional y transversal; participaron 68 trabajadores de una entidad sanitaria; lo cual se le aplicó la Escala SL-SPC y inventario Maslach. Se encontró que la satisfacción que experimenta el personal sanitario se encuentra asociada de manera negativa con la sintomatología del burnout ( $r = -.76$  –



$p < .05$ ); indicando que los empleadores se encuentran más satisfechos con su puesto, tienden menos probabilidad de experimentar burnout.

También destaca el estudio de Ausejo (2017) donde se analizó como la satisfacción hacia el trabajo se encuentra asociada con síndrome del trabajador quemado en grupo de estudiantes universitarios de Lima. Este estudio fue cuantitativa, correlacional y utilizó un diseño no experimental; cual muestra conformada 232 universitarios. Como instrumentos se aplicó la Escala SL-SPC y el inventario MBI. Se concluye que, el 34.1% de los universitarios expresó un nivel promedio de satisfacción hacia su trabajo y el 42.2% presentó sintomatología de burnout considerada alta; asimismo, se identificó que la satisfacción laboral de los estudiantes se encuentra asociada negativamente con la sintomatología del burnout.

En lo cuanto, la teoría de satisfacción laboral, la variable se conceptualiza como un conjunto de respuestas (afectivas, cognitivas y comportamentales), que las personas expresan hacia su puesto de trabajo; determinado por la presencia de factores internos propios del trabajador y externos, que caracterizan a la organización (Herzberg, 1989). Representa un conjunto de respuestas cognitivas, afectivas y comportamentales, que es resultado del trabajo realizado, el reconocimiento que recibe por el mismo y la interacción con los demás, además, como las actividades laborales permiten satisfacer sus necesidades y contribuyen a su desarrollo personal (Esteves et al., 2019). En esta línea, es comprendida como las actitudes, sentimientos y percepciones que el trabajador desarrolla hacia su trabajo, lo cual determina el grado actuación e involucramiento hacia las actividades laborales (Huning et al., 2020). Por otro lado, se describe como el grado de complacencia o agrado que manifiesta los individuos hacia las actividades laborales que realizan, influenciado por

factores personales, naturaleza y estructura del trabajo y aspectos psicosociales (Charni et al., 2020; Kessler et al., 2020).

El presente estudio, la satisfacción laboral se basa en los enfoques de Teoría bifactorial de Herzberg, cual explica mi primera variable está influenciada por factores internos y externos, los cuales están interrelacionados (Muno & Abhigyan, 2020; Walsh et al., 2020). En primer lugar, factores intrínsecos denominados también como factores de motivación, considera aquellos factores que están bajo el dominio o control de los trabajadores, los cuales están asociados a la satisfacción del trabajador; dentro de ellos se tiene: autorrealización, desarrollo personal, motivación, responsabilidad y reconocimiento (De los Heros et al., 2020; Sabater et al., 2019). En segundo lugar, estos factores extrínsecos también denominados de higiene, lo conforman las condiciones o características que se encuentran en la organización, siendo externo al trabajador y no posee un control sobre las mismas, están asociados al grado de insatisfacción; los principales son: remuneraciones, políticas, estilo de liderazgo, instalaciones, relaciones interpersonales, entre otros (Flores & Valenzuela, 2019; Gómez et al., 2023).

De acuerdo a la teoría revisada el estudio se considera las siguientes dimensiones para describir y explicar las variables: Satisfacción intrínseca, descrita como el grado de satisfacción que empleadores experimentan frente a sus tareas que realizan, las cuales hacen que se sientan motivados, representa aprendizaje y favorece su desarrollo personal. La segunda dimensión, hace referencia a la satisfacción extrínseca, describe la satisfacción que las personas experimentan hacia la manera como se organiza el trabajo y las características del entorno laboral; como, por ejemplo, remuneraciones, distribución de tareas, horarios, condiciones físicas de la institución, entre otras (Paz & Pereda, 2020).

En referencia a los fundamentos teóricos conceptuales del burnout. Esta variable es descrita como conjunto de síntomas como el agotamiento emocional, despersonalización y un bajo sentimiento de logro o realización personal; los cuales son generados por una excesiva demanda de las actividades laborales, que aumenta el requerimiento de energía y recursos personales para su afrontamiento (Maslach, 2003). En etapas iniciales del síndrome se produce un cansancio emocional, lo cual repercute en una disminución del compromiso, agotamiento físico y sensación de una disminución de la realización personal (Erwan et al., 2020). En esta línea, este síndrome se presenta ante estados prologados de estrés laboral, generalmente en aquellas actividades donde se interactúa con otras personas, generando en los trabajadores un agotamiento, despersonalización y una sensación de reducción de los logros personales (Rocha et al., 2020).

Describe un estado intenso de estrés que presentan los profesionales en relación a las actividades laborales que realizan, que genera desgaste y cansancio físico, emocional y cognitivo; este estado está caracterizado por la experimentación de sentimientos de desesperanza, indefensión, sensación de vacío, pensamientos y actitudes negativas hacia el trabajo (Seijas, 2019). El burnout se refiere a un conjunto de síntomas producto de un estrés laboral crónico, estado caracterizado por sensación de ineficacia, de estar exhausto, frustración, irritabilidad y agotamiento, que afecta significativamente el desempeño individual y posee implicancia en la organización (Escudero et al., 2020).

El burnout fundamenta desde el Modelo Tridimensional del Burnout de Maslach, desde esta postura explica que el Síndrome de Burnout produce por una exposición prolongada a la segunda variable, generando una serie de respuestas emocionales, cognitivas y actitudinales, hacia el trabajo e incluso hacia la autorrealización (Thomas et al., 2020). El burnout se

presenta a través de tres etapas, la primera, se refiere al agotamiento emocional, la cual aparece como resultado de un afrontamiento deficiente de las situaciones generadoras de estrés; la segunda, aparece la despersonalización, la cual representa la manera como el trabajador intenta combatir el agotamiento emocional; en la tercera etapa, se produce una disminución en la realización personal, donde el trabajador considera que las situaciones a las que enfrenta no merece más esfuerzo (Forné & Yuguero, 2022). De estas etapas se plantea un constructo integrado por tres dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y el sentimiento de incompetencia (Huarcaya et al., 2021; Vásquez, 2020).

Este síndrome no se produce de manera lineal, representa un proceso cíclico, cuya progresión tiende a generarse por la repetición en varios periodos a lo largo de la vida laboral, intensificándose de manera gradual y paulatina (Manzano et al., 2022). De acuerdo al grado de sintomatología generada, el burnout se clasifica en cuatro niveles: a) leve, donde se manifiesta cansancio, quejas y dificultades para empezar sus actividades; b) moderado, aislamiento, negativismo, desconfianza y cinismo; c) grave, uso de medicamentos, ausentismo, rechazo del trabajo y realización de conductas de riesgo; d) extremo, retraimiento, trastornos psiquiátricos y conductas autodestructivos (Sorice & de Lucca, 2020).

De acuerdo al modelo de Maslach, se describen tres dimensiones: a) Agotamiento emocional, describe un estado de cansancio emocional, caracterizado por una sensación de estar exhausto, apatía y percepción de un déficit de recursos para afrontar las situaciones que se presentan; b) Despersonalización, describe un estado de distanciamiento interpersonal, caracterizado por una actitud fría, insensible, distanciándose emocionalmente de los demás,

manifestando conductas y actitud negativa a los demás, c) Falta de realización personal, estado donde el trabajador percibe altos grados de ineficacia e incompetencia frente a situaciones y exigencias del entorno, experimentando frustración, fracaso, disminución de sentimientos de logro e insatisfacción frente a las actividades que realiza (Vásquez (2020).

Por otro lado, la presente investigación se justifica teóricamente por estuvo dirigida a ampliar el conocimiento sobre la satisfacción en internos de Psicología de una universidad de Lima y la relación con la sintomatología del burnout; debido a que en el medio existen escasas investigaciones sobre el tema en dicha población. En cuanto a la justificación metodológica, el estudio revisó las propiedades psicométricas de dos instrumentos, los cuales podrá ser de utilidad para futuros investigadores. Además, presenta una justificación práctica, porque los resultados servirán de base y respaldo para el desarrollo de programas y estrategias de intervención, orientados en mejorar la satisfacción de los internos en sus centros de prácticas.

Sobre lo descrito se formuló como problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023?; asimismo, se planteó: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción intrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción extrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023?

En referente los objetivos se planteó determinar relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. Asimismo, como objetivos específicos se planteó: Determinar relación entre la satisfacción intrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima,

2023; determinar la relación entre la satisfacción extrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.

En cuanto a las hipótesis se planteó que existe relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. Además, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: existe relación inversa y significativa entre satisfacción intrínseca con el Síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023; existe relación inversa y significativa entre satisfacción extrínseca con el Síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación fue estructurada en base al enfoque cuantitativo y describe el uso procedimientos secuencial estructurado, en el que los datos recolectados son analizados y procesados mediante procedimientos estadísticos, para ello, estos instrumentos se utilizan para medir las variables poseen escala numérica (Hernández & Mendoza, 2018).

De acuerdo al estudio fue básica, indicando que el desarrollo del estudio representa una contribución teórica, permitiendo ampliar los conocimientos de los fenómenos estudiados (Valderrama, 2016). En este tipo de investigaciones los hallazgos representan conocimiento base sobre el cual se desarrollan nuevos estudios o sirven para el diseño estrategias de solución sobre una realidad analizada.

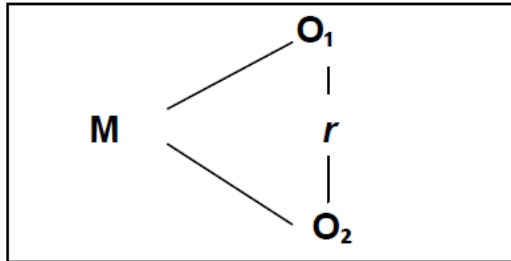
Según el diseño, es no experimental, ya que no se realizó ninguna modificación o alteración de los fenómenos estudiados, solo se realizó observación y el análisis de estos en su medio natural (Hernández & Mendoza, 2018). Sobre corte en el tiempo, el estudio es transversal, describe procedimientos donde las variables son medidas una sola vez, en un periodo de tiempo específico (Hurtado, 2020).

El nivel del estudio fue correlacional, puesto que, los procedimientos investigativos estuvieron orientados a determinar de qué manera un fenómeno se relaciona con otro, identificando la dirección y el grado de correlación entre los mismos (Valderrama, 2016).

En este sentido, el esquema metodológico utilizado fue lo siguiente:

**Figura 1**

*Esquema del diseño metodológico*



*Nota.* M= muestra, O1=medición v1, O2= medición v2, r= relación entre las puntuaciones de ambas mediciones.

En referencia a la población, esta representa el universo total de personas, elementos o casos, correspondientes a un contexto específico (Valderrama, 2016). Para el presente estudio se consideró un universo integrado por 410 internos de psicología pertenecientes a una universidad de la ciudad de Lima; que se encuentran entre el 8°, 9° y 10° ciclo. De los cuales, 160 pertenecen al 8° ciclo (39%), 130 al 9° ciclo (32%) y 120 al 10° ciclo (29%), siendo 260 mujeres y 150 varones, datos que han sido facilitados por el coordinador de la carrera.

En referencia a la muestra, la cual describe un subconjunto o porción perteneciente al universo estudiado (Hernández & Mendoza, 2018). Sobre ello, el tamaño muestral fue determinado mediante una fórmula estadística, usada para poblaciones finitas. La cual se describe a continuación, considerando como indicadores: N=410, Z=1.96, d=.05, P o Q=.50.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$



De la aplicación de la fórmula, se determinó una muestra conformada por 200 internos de psicología. De ellos, 78 pertenecen al 8° ciclo (39%), 64 al 9° ciclo (32%) y 58 al 10° ciclo (29%).

En cuanto al muestreo, se utilizó muestreo probabilístico estratificado, debido que la población estuvo compuesta por diversos grupos (8°, 9° y 10°), este tipo de procedimiento permite escoger de manera proporcional los sujetos de los diferentes estratos que componen la población (Espinosa et al., 2018).

Se consideró los criterios siguientes para elegir el grupo muestral:

**Inclusión:** estudiantes mujeres y hombres de psicología, que se encuentren inscritos en 8°, 9° o 10° ciclo en el periodo 2023-2 y que se encuentren realizando el internado en su periodo 2023-2.

**Exclusión:** estudiantes universitarios que no pertenezcan a la carrera de psicología, estudiantes de 8°, 9° o 10° ciclo que no estén matriculados en 2023-2, estudiantes que el periodo 2023-2 no se encuentren realizando internado y estudiantes que al momento de la evaluación presenten una alteración de conciencia o estén bajos los efectos de sustancias psicoactivas o medicación.

Sobre estos procedimientos utilizados para la recolección de información, como técnica se usó la encuesta y como instrumentos una escala de opinión y el inventario. Los instrumentos fueron los siguientes:

Instrumento 1, Escala de Satisfacción Laboral, desarrollada por Warr, Cook y Wall, en el Reino Unido, adaptado al medio local por Pereda y Paz (2021). Dicha escala compone 15 ítems y está dirigida a identificar niveles de satisfacción de los empleadores, mediante

una estructura de dos componentes: intrínseca y extrínseca; cada ítem es valorado mediante una escala tipo Likert de 1 al 7. Para la calificación, se realiza una sumatoria de los puntajes directos tanto de manera total como para cada una de las dimensiones, luego se procede a ubicar de acuerdo a una tabla de baremos.

Sobre la validez de escala, en Paz y Pereda (2021) se encontró que la escala posee validez de contenido, la misma que determinó mediante juicio de expertos ( $V_{\text{Aiken}}=.80$ ), además, se realizó un AFE donde se encontró valores de  $KMO=.914$ , índice de Bartlett de 913.7 y  $p=.000$ , indicando que la estructura del constructo es aceptable. Sobre la confiabilidad, mediante un método de consistencia interna, se identificó un valor de  $\alpha=.883$  indicando que la escala es altamente confiable. En esta línea, en el presente trabajo se realizó el análisis de confiabilidad (prueba piloto), encontrándose un valor de  $\alpha=.948$ , el cual es alto.

Instrumento 2, Inventario Burnout de Maslach, adaptado al medio local por Vásquez (2020). El instrumento está compuesto por 22 ítems y permite medir el nivel de burnout en profesionales y está estructurado en tres dimensiones: agotamiento (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización (8 ítems); cada ítem es valorado mediante una escala Likert de 0 a 6. Para la calificación de la prueba se realizó la suma de los puntajes directos que se obtienen en el cuestionario, para luego poder categorizarlos en función al baremo general y de las respectivas dimensiones.

En referencia la validez y confiabilidad, en el estudio de Vásquez (2020) el inventario pasó una valoración de expertos, quienes evaluaron usando criterios de coherencia, correspondencia, pertinencia, verosimilitud y consistencia; dando como resultado un  $V\text{-Aiken}$  de 1.00; asimismo, también se realizó el análisis factorial, donde se

obtuvo valores de  $RMR=.021$ ,  $NFI=.968$ ,  $RFI=.964$  y  $PNFI=.963$ ; en dicho estudio, se determinó un valor de confiabilidad de  $.874$ , reflejando que los ítems instrumento en mención es fiable. Por otro lado, en el presente trabajo se realizó el análisis de confiabilidad (prueba piloto), encontrándose un valor de  $\alpha=.929$ , el cual es alto.

En lo referente a los procedimientos en recolección de datos, el cual consistió en aplicación de dos instrumentos: en primer lugar, se elaboró el formulario de recolección de datos para ser aplicado de manera digital, para ello, se utilizó la herramienta Google Forms, dicho formulario estuvo compuesto por 4 apartados: consentimiento informado, datos sociodemográficos, ítems del instrumento 1 e ítems del instrumento 2. En segundo lugar, se realizó la aplicación de los instrumentos, el cual fue enviado mediante correo electrónico y por mensajes de WhatsApp. El tercer procedimiento correspondió almacenamiento, organización y categorización de los datos, usando para ello los programas Microsoft Excel y SPSS V.26.

Los datos recolectados fueron sometidos a procedimientos estadísticos para responder a objetivos e hipótesis planteada. Se utilizaron procedimientos correspondientes a la estadística inferencial, el cual permitió identificar el grado de correlación ( $r$ ) y el valor de significancia ( $p$ ); para ello, primero los datos pasaron por un procedimiento denominado prueba de normalidad, determinando que los datos no se ajustan a una distribución normal ( $p<.05$ ), decidiendo que las hipótesis deben ser analizadas con estadísticos de correlación no paramétricos (Rho Spearman); segundo, los datos fueron analizados mediante el estadígrafo de Spearman, procedimientos permitieron corroborar veracidad de las hipótesis planteadas.

Sobre los aspectos éticos del presente estudio, el desarrollo del trabajo a considerado el respeto al Código de Ética del Investigador científico UPN, el cual ha sido aprobado en la

Resolución Rectoral N° 104 – 2016-UPN; al código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú y las normas APA 7ma edición. En este sentido, en la investigación se ha tenido en cuenta y considerado los diversos criterios éticos, puesto que, la investigadora trató cada uno de los datos obtenidos de manera anónima, asegurando completa confidencialidad con respecto a la identidad de cada uno de los participantes. Además, informó a cada uno de los participantes que estos datos obtenidos son únicamente utilizados con un fin académico.

Por otro lado, se han respetado los diferentes principios que deben cumplir los estudios donde se trabaja con personas: Principio de autonomía, indicando que los internos participaron en las actividades del estudio de manera voluntaria y libre; principio de justicia, respetando los derechos de los estudiantes y se fomentó un trato de igualdad entre todos; principio de beneficencia, los fines que persigue la investigación es ser de beneficio para los participantes; no maleficencia, explicando que lo realizado en la investigación no ocasionaron daños físicos o psicológicos en las personas que conformaron la muestra (Tobi y Kampen, 2018).

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los datos recolectados fueron analizados mediante el uso de las fórmulas correspondientes a la estadística inferencial. En los siguientes párrafos se describen los hallazgos más importantes, mediante un análisis de la prueba Spearman (no paramétrico), permitió identificar fuerza y significancia de la relación; debido a que los valores de la prueba de normalidad (Anexo 7) arrojaron significancia menor a .05, es decir los datos no se ajustan a una distribución normal. Para la prueba de hipótesis, se consideró que, si el valor de significancia (p) es inferior a .05 la hipótesis se acepta, si la significancia muestra valores superiores a .05, la hipótesis se rechaza.

Hg: Existe relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.

En cuanto la hipótesis general, en la tabla 1, se observa valores de  $Rho = -.548$ , el cual representa una correlación negativa en un nivel considerable; asimismo, en cuanto a la significancia se obtuvo un valor de  $p = .000$  ( $p < .05$ ). De acuerdo a los coeficientes encontrados se aceptó la hipótesis, determinando que la satisfacción que experimentan los internos de Psicología se encuentra asociada de manera inversa con la sintomatología del Burnout. Esto permite explicar, que los internos que poseen mayor nivel de satisfacción tienden a presentar menor nivel de burnout; por lo contrario, niveles bajos de satisfacción están asociados a la manifestación de mayores niveles de burnout.

**Tabla 1**

*Coefficiente de correlación para la satisfacción laboral y el burnout*

|                 |                             | <b>Síndrome de burnout</b>  |       |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | <b>Satisfacción laboral</b> | Coefficiente de correlación | -.548 |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | .000  |
|                 |                             | N                           | 200   |

En referencia a la prueba de hipótesis específica 1:

He1: Existe relación inversa y significativa entre satisfacción intrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023

En la tabla 2, se aprecia un valor de  $Rho = -.544$ , el cual representa una relación negativa en un nivel considerable; asimismo, en cuanto a la significancia se obtuvo un valor de  $p = .000$  ( $p < .05$ ). De acuerdo a los valores encontrados se aceptó la hipótesis, determinando que la satisfacción que se experimenta en la significación de la tarea se asocia de manera inversa con la sintomatología del Burnout en internos de psicología. Esto quiere decir que, aquellos internos que se sienten más satisfechos con el significado que aporta sus tareas, se sienten más realizados y motivados, tienden a poseer menores niveles de burnout; sin embargo, los internos que perciben una menor satisfacción intrínseca tienden a manifestar mayores síntomas de Síndrome de Burnout.

**Tabla 2**

*Coefficiente de correlación para la satisfacción intrínseca y el burnout*

|                 |                                | <b>Síndrome de burnout</b>  |       |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | <b>Satisfacción intrínseca</b> | Coefficiente de correlación | -.544 |
|                 |                                | Sig. (bilateral)            | .000  |
|                 |                                | N                           | 200   |

Sobre la prueba de hipótesis específica 2:

He2: Existe relación inversa y significativa entre satisfacción extrínseca con el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.

En la tabla 3, se detalla un valor de  $Rho = -.539$ , indicando que las puntuaciones se relacionan en forma negativa y en un nivel considerable; asimismo, la significancia arroja valores de  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se demostró que la hipótesis es correcta, determinando la satisfacción hacia las condiciones de trabajo se asocia de manera inversa con la sintomatología del Burnout en internos de psicología. Es decir, los internos que experimentan una mayor satisfacción hacia las la organización, características y condiciones de trabajo, tienden a presentar menores niveles de burnout; por lo contrario, aquellos que sienten una menor satisfacción extrínseca, muestran mayores síntomas de burnout.

**Tabla 3**

*Coefficiente de correlación para la satisfacción extrínseca y el burnout*

|                 |                                | <b>Síndrome de burnout</b>  |       |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | <b>Satisfacción extrínseca</b> | Coefficiente de correlación | -.539 |
|                 |                                | Sig. (bilateral)            | .000  |
|                 |                                | N                           | 200   |

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se realizó el análisis de satisfacción hacia las actividades del trabajo en un grupo de internos de psicología y su asociación con el burnout que estos experimentan.

Sobre las limitaciones, se contó con algunas dificultades en relación al proceso de recolección de datos, debido a que la aplicación fue virtual; en este sentido, no se pudo conocer y controlar algunas variables externas que pudieran hacer variar las respuestas de los participantes. Otra limitación fue referente a los antecedentes, si bien sobre tema existen diversas investigaciones, específicamente en estudiantes universitarios son escasos los estudios realizados, esto generó, que se cuente con pocos estudios para la discusión de resultados. Además, se consideró solo instrumentos cuantitativos, lo cual no permitió considerar los comentarios o información adicional que se generó en el procedimiento de recolección de datos.

En cuanto el objetivo principal, se determinó que existe relación inversa y significativa ( $Rho = -.548$  y  $p = .000$ ) entre satisfacción hacia el trabajo de los internos de psicología con la sintomatología del Síndrome de Burnout. Es decir, la actitud que tienen los internos hacia sus actividades laborales, manifestado a través de pensamientos, sentimientos y valores (Herzberg, 1989); se encuentra relacionado de manera significativa e inversa con la manifestación de un conjunto de síntomas físicos y psicológicos, generados por una excesiva demanda de las actividades laborales (Maslach, 2023). Este hallazgo concuerda con Ausejo (2017) donde identificó que la satisfacción hacia el trabajo de los estudiantes se relaciona de manera significativa con la sintomatología del burnout; en estudios similares, como el de Lozano (2019) se determinó que el estrés percibido en estudiantes se relaciona



de manera inversa y significativa (-0.325) el grado de satisfacción que experimentan hacia sus actividades laborales.

Esto se relaciona con los estudios realizados en los profesionales de salud, Yslado et al. (2019) y Vásquez et al. (2018) encontraron que el burnout presenta una relación significativa ( $p < .05$ ) con la primera variable. Al respecto, en la teoría de Herzberg se plantea que la satisfacción hacia el trabajo está asociado a la presencia de factores internos propios del trabajador y a condiciones de trabajo, lo cual influye en la manera como se desempeña dentro de la organización (Walsh et al., 2020). En cuanto a los resultados se sostiene que los internos de psicología que poseen una mayor satisfacción hacia su trabajo, tienden a presentar menores niveles de sintomatología de burnout; en cambio aquellos que presentan menor satisfacción presentan mayores síntomas asociados al burnout.

En relación el objetivo específico 1, se determina la satisfacción intrínseca que experimentan internos de psicología presenta relación inversa y significativa ( $Rho = -.544$  y  $p = .000$ ) con la sintomatología del síndrome de Burnout. Explicando que, la actitud y consideración que poseen los trabajadores hacia las actividades que realiza en su trabajo, asociada a su realización y motivación (Paz & Pereda, 2021); se relaciona de manera inversa con la manifestación de un conjunto de síntomas físicos y psicológicos, generados por una continua y excesiva demanda de las actividades laborales (Vásquez, 2020). Estos hallazgos concuerdan con lo manifestado por Caballero (2019) donde se estableció que la satisfacción que se presenta a las actividades y tareas del puesto posee relación inversa y significativa a los niveles de estrés que se experimenta en el trabajo.

De igual manera, en el estudio de Portero (2019) se determinó que el significado y valoración que se atribuye a las actividades laborales se asocia de manera negativa con los

niveles de estrés laboral. Sobre ello, Palma (2005) mencionó que mantener una actitud y consideración positiva al trabajo, permite que los trabajadores realicen mayores esfuerzos, muestren más compromiso y realización personal, además, menor estrés hacia las actividades laborales. Los resultados permiten sostener que los internos que presentan un mayor grado de satisfacción hacia las tareas que realizan, que favorecen su motivación y realización personal, tienden a experimentar menores niveles de estrés en su ámbito de trabajo; en cambio, aquellos que presentan una actitud negativa hacia las actividades que realizan tienden a desarrollar mayores síntomas relacionados al burnout.

En cuanto al objetivo específico 2, se identificó que existe relación inversa y significativa ( $Rho = -.539$  y  $p = .000$ ) entre la satisfacción extrínseca y la sintomatología del Burnout. Esto quiere decir que, el grado de complacencia que los internos poseen sobre la organización y características físicas y sociales del trabajo (Paz & Pereda, 2021); se relacionan de manera inversa con un estado intenso de estrés que presentan los profesionales en relación a las actividades laborales que realizan, que genera desgaste y cansancio físico, emocional y cognitivo (Seijas, 2019). Los resultados concuerdan con lo referido por Ausejo (2017) donde se determinó que las características negativas del entorno del trabajo están asociadas a la experimentación de sintomatología del burnout. Por su parte, Vásquez et al. (2018) estableció que la satisfacción que se experimenta hacia las condiciones físicas del ámbito de trabajo se asocia de manera inversa y significativa con el Síndrome de Burnout.

En esta línea, Erwan et al., (2020) sostuvieron que las condiciones y excesiva demanda de actividades laborales, aumenta el requerimiento de energía, recursos personas de afrontamiento; lo cual si se produce de manera continua produce una serio de síntomas fisiológicos, cognitivos y emocionales asociados al estrés. En concordancia a los resultados,

se explica que aquellos internos de psicología que poseen mayores niveles de satisfacción frente a las características y condiciones de su entorno de trabajo, tienden a experimentar menores niveles de burnout.

En cuanto a la implicancia teórica, los resultados hallados representan una contribución al estado del arte sobre las variables, aportando información estructurada y objetiva sobre ambas variables en internos de psicología en la ciudad de Lima. Estos hallazgos podrán ser de utilidad para futuros investigadores y académicos, en el afán de describir, explicar y predecir los comportamientos de las variables estudiadas.

Sobre la implicancia práctica, en base a los resultados obtenidos se diseñará y se desarrollará un programa orientado a incrementar los niveles de la primera variable dentro de sus centros de prácticas de los internos de psicología, el cual será dirigido por los coordinadores y jefes de prácticas de la universidad que fue objeto de estudio. Esta propuesta tiene como propósito que los estudiantes mejoren su satisfacción hacia sus actividades laborales y esto implique una reducción de niveles de estrés que experimentan dentro de su entorno laboral.

En relación con la implicancia metodológica, el estudio aporta un análisis psicométrico de dos instrumentos de recolección de datos, donde se verificó su validez y confiabilidad en la población de internos de psicología, contribuyendo con evidencias a la medición de los constructos de estudio.

A partir de los objetivos planteados, se tiene las siguientes conclusiones:

En cuanto al objetivo general se concluye que el grado de satisfacción de los internos de psicología de una universidad de Lima, se encuentra relacionada de manera inversa y significativa con la sintomatología del burnout.

Sobre el primer objetivo específico se concluye que la satisfacción que experimenta los internos de psicología frente al significado que aportan las tareas, favoreciendo su motivación y realización personal se relaciona de manera significativa e inversa con la sintomatología Síndrome de Burnout.

Respecto al segundo objetivo específico se concluye que la primera variable que manifiestan los internos de psicología frente a la organización, características y condiciones de trabajo se relaciona de manera significativa e inversa con la sintomatología del burnout.

## Referencias

- Agüero, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016*. [Tesis de grado, Universidad de Carabobo]. Repositorio uc. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6688/eaguero.pdf?sequence=1>
- Ausejo, L. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio urp. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1427/TESIS%20-%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, B. (2019). *El estrés laboral y cómo afecta a la vida académica de los estudiantes de Pedagogía de la Universidad de Barcelona*. [Tesis de grado, Universidad de Barcelona]. Repositorio ub. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145223/1/TFG\\_Caballero\\_Moyano\\_Beatriz.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145223/1/TFG_Caballero_Moyano_Beatriz.pdf)
- Caravaca, F., Pastor, E., Barrera, E., & Sarasola, J. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39 (1), 179-194. <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- Castro, M., Urquiza, J., & Leiva, E. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en personal militar del instituto geográfico nacional del Perú. *Enfermería global*, 9 (66), 424 – 435. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/489281/321611>
- Charni, H., Brun, I., & Ricard, L. (2020). Impact of employee job satisfaction and commitment on customer perceived value: An original perspective. *The*

*International Journal of Bank Marketing*, 38(3), 737-755.

<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0097>

De los Heros, M., Murillo, S., & Villanueva, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: El caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista De Economía Del Caribe*, (26). <https://doi.org/10.14482/rec.v0i0.13820>

Donoso, G., Valderrama, C., & La Brenz, C. (2021). Human rights in chilean social work: Lessons from Chile to prepare social work students for human rights practice. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6(2), 108-119. <http://dx.doi.org/10.1007/s41134-020-00156-8>

Erwan, F., Iqbal, M., Hasanuddin, I., Zuhri, S., & Maydini, C. (2020). Burnout syndrome analysis among hospital nurses using maslach burnout inventory - human service survey (MBI-HSS): A case study. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 931(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/931/1/012025>

Escudero, A., Segura, A., & Cantero, P. (2020). Burnout syndrome in occupational therapists in Spain: Prevalence and risk factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3164. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093164>

Espinosa, J., Hernández, J., Bermúdez, V., Rodríguez, J., Peñalosa, M., Chacón, G., & Gómez, J. (2018). Nociones generales de muestreo aplicadas a las ciencias de la salud. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 438-446. <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207003/55963207003.pdf>

Esteves, R., Baptista, R., Silva, M., Pinho, S., & Ferreira, C. (2019). IISG-028 An assessment of hospital pharmacists' job satisfaction: Application of the job satisfaction survey. *European Journal of Hospital Pharmacy. Science and Practice*, 26, A13. <https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2019-eahpconf.28>

- Figueroa, K. & González, P. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout del personal que labora en el policlínico PNP Mayor Med. Enrique Torres Gonzáles – Huancayo – 2018*” [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio ucv. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29196/figueroa_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, M., & Valenzuela, D. (2019). *Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 171-1 Juan Velasco Alvarado, Lima – 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]. Repositorio upeu. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2120/Milagros\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2120/Milagros_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Forné, C., & Yuguero, O. (2022). Factor structure of the Maslach burnout inventory human services survey in spanish urgency healthcare personnel: A cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 22, 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03666-3>
- Gómez, C., Fernández, C., & Inda, M. (2023). Evaluación de la satisfacción laboral docente. revisión teórica y estudio comparativo. *Revista Española De Educación Comparada*, (42), 359-377. <https://doi.org/10.5944/reec.42.2023.35600>
- Gull, K., Azhar, A., & Gull, S. (2022). Impact of emotional labor on employee wellbeing in the presence of psychological capital. *Journal of Behavioural Sciences*, 32(1), 271-284. [http://pu.edu.pk/images/journal/doap/PDF-FILES/12\\_V32-1-2022.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/doap/PDF-FILES/12_V32-1-2022.pdf)
- Herzberg, Z. (1989). *Teoría de la higiene*. Mcgraw-hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill

- Holmberg, C., Caro, J., & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), 581-592. <https://doi.org/10.1111/inm.12339>
- Huarcaya, J., Perales, A., Contreras, C., & Salazar, A. (2021). Burnout syndrome: Peruvian studies in medical students and physicians. *International Journal of Person-Centered Medicine*, 9(4), 65-79. <https://doi.org/10.5750/ijpcm.v9i4.1018>
- Huning, T. M., Hurt, K. J., & Frieder, R. E. (2020). The effect of servant leadership, perceived organizational support, job satisfaction and job embeddedness on turnover intentions: An empirical investigation. *Evidence - Based HRM*, 8(2), 177-194. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-06-2019-0049>
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. *Scientific*, 5 (16), 99-119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Kessler, S., Lucianetti, L., Pindek, S., Zhu, Z., & Spector, P. (2020). Job satisfaction and firm performance: Can employees' job satisfaction change the trajectory of a firm's performance? *Journal of Applied Social Psychology*, 50(10), 563-572. <https://doi.org/10.1111/jasp.12695>
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1 – 2. <https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Lozano, J. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio usil. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f17ec9b3-5919-4fe6-8170-a87da03cc8b7/content>



- Manzano, A., León, A., Patino, M., & Feu, S. (2022). Síndrome de burnout y apoyo social en maestros de educación primaria. *Estudios Sobre Educación*, 42, 79-98. <https://doi.org/10.15581/004.42.004>
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Meinertsen, B. (2021). Work and the need for meaning: Comments on 'should humans work?'. *Telecommunications Policy*, 45(1), 1-4. <http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2020.102095>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28 (3), 204-212. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Monu, S., & Abhigyan, B. (2020). A study to measure job satisfaction among academicians using Herzberg's theory in the context of northeast India. *Global Business Review*, 21(1), 197-218. <https://doi.org/10.1177/0972150918816413>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Cartolan.
- Paz, E. y Pereda, A. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada de Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51078>

- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio uco. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Randstad, W. (2018). *Randstad workmonitorQ3 2018*. <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Rocha, F., de Jesus, L., Marziale, M., Henriques, S., Maroco, J., & Campos, J. (2020). Burnout syndrome in university professors and academic staff members: Psychometric properties of the copenhagen burnout Inventory–Brazilian version. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 33(1), 11. <https://doi.org/10.1186/s41155-020-00151-y>
- Sabater, C., De Armas, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 397-406. <https://doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Saborío, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1 – 6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Seijas, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista De Salud Publica*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>
- Sorce, A., & de Lucca, S. (2020). Factores psicosociales y síndrome de burnout entre los profesionales de servicios de salud mental. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>

- Thomas, S., Liao, S., & Williams, D. (2020). Inefficacy: The tipping point of driver burnout. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 50(4), 483-501. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-07-2019-0223>
- Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: The methodology for interdisciplinary research framework. *Quality and Quantity*, 52(3), 1209-1225. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0513-8>
- Torres, R. (2021). Estrés laboral, a propósito del síndrome del trabajador quemado durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4 (4), 55-72. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez\\_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2018). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i) Ciencia*, 23(16), 325 – 331. <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957.pdf>
- Walsh, G., Yang, Z., Dahling, J., Schaarschmidt, M., & Takahashi, I. (2020). Effects of service employees' negative personality traits on emotional labour and job satisfaction: Evidence from two countries. *Management Decision*, 58(6), 1035-1052. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2018-1206>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Marquez, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019).

Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz Med*, 19 (4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Zelada, D. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas*

*críticas hospital regional docente de Cajamarca 2018* [Tesis de Maestría,

Universidad San Martín de Porres].

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9202/zelada\\_de.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9202/zelada_de.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# Anexos

## Anexo 1. Matriz de Consistencia Interna

| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL   | HIPÓTESIS GENERAL   | VARIABLES/<br>DIMENSIONES  | METODOLOGÍA   |
|---|--|---|--|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023?    | Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.    | Existe relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023.    | <b>V1: Satisfacción Laboral</b><br><br><b>Dimensiones:</b><br>Satisfacción intrínseca<br>Satisfacción extrínseca | <b>Enfoque de investigación:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Diseño y corte de investigación:</b><br>Diseño no experimental<br>Corte transversal<br><br><b>Nivel de investigación:</b><br>Nivel correlacional |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  | <b>V2: Síndrome de Burnout</b><br><br><b>Dimensiones:</b><br>Agotamiento emocional<br>Despersonalización         | <b>Población de estudio:</b><br>410 internos de psicología que se encuentran entre el 8vo, 9no y 10mo ciclo de una universidad de Lima.   |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción intrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023? | Determinar la relación entre la satisfacción intrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. | Existe relación inversa y significativa entre la satisfacción intrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. |  |   |

---

|   |  |   |                      |  |
|---|--|---|----------------------|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción extrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023? | Determinar la relación entre la satisfacción extrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. | Existe relación inversa y significativa entre la satisfacción extrínseca y el síndrome de Burnout en internos de psicología de una universidad de Lima, 2023. | Realización Personal | <p><b>Tamaño de la muestra:</b></p> <p>200 internos de psicología que se encuentran entre el 8vo, 9no y 10mo ciclo de una universidad de Lima.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Probabilístico - Estratificado</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p><b>V1:</b> Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall</p> <p><b>V2:</b> Inventario de Burnout de Maslach</p> <p><b>Procedimiento de análisis de datos:</b></p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Prueba de correlación de Spearman</p> |
|---|--|---|----------------------|--|

---

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

| VARIABLE             | DIMENSIONES             | INDICADORES                | ÍTEMS                             | ESCALA<br>VALORES             | Y NIVELES<br>RANGOS                                  |
|----------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
| Satisfacción laboral | Satisfacción intrínseca | Desarrollo personal        | 2, 4, 6,                          | Ordinal                       | <b>Niveles:</b><br><br>Baja<br><br>Media<br><br>Alta |
|                      |                         | Motivación                 | 8, 10,                            |                               |  |
|                      |                         | Relaciones interpersonales | 12, 14                            |                               |  |
|                      | Satisfacción extrínseca | Sueldo                     | 1, 3, 5,                          | Muy insatisfecho = 1          |  |
|                      |                         | Ambiente laboral           | 7, 9, 11,                         | Insatisfecho = 2              |  |
|                      |                         | Ergonomía                  | 13, 15                            | Moderadamente insatisfecho= 3 |  |
|                      |                         |                            | Ni satisfecho ni insatisfecho = 4 |                               |  |
|                      |                         |                            | Moderadamente satisfecho = 5      |                               |  |
| Satisfecho =6        |                         |                            |                                   |                               |  |
| Muy satisfecho = 7   |                         |                            |                                   |                               |  |



| VARIABLE            | DIMENSIONES           | ÍTEMS                          | ESCALA Y VALORES               | NIVELES Y RANGOS                                     |
|---------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Síndrome de Burnout | Agotamiento emocional | 1, 2, 3, 6, 8, 13,             | Nunca = 0                      | <b>Niveles:</b><br><br>Alto<br><br>Medio<br><br>Bajo |
|                     |                       | 14, 16, 20                     | Pocas veces al año o menos = 1 |  |
|                     | Despersonalización    | 5, 10, 11, 15, 22              | Una vez al mes o menos = 2     |  |
|                     | Realización personal  | 4, 7, 9, 12, 17,<br>18, 19, 21 | Pocas veces al mes = 3         |  |
|                     |                       |                                | Una vez a la semana = 4        |  |
|                     |                       |                                | Pocas veces a la semana = 5    |  |
|                     |                       | Todos los días = 6             |                                |  |

### Anexo 03: Instrumentos

#### *Ficha técnica instrumento para medir satisfacción laboral*

---

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Nombre del instrumento:      | Escala de Satisfacción Laboral  |
| Autora:                      | Warr, Cook y Wall   |
| Procedencia                  | Reino Unido   |
| Adaptación peruana           | Paz y Pereda  |
| Año                          | 2021  |
| Objetivo:                    | Medir los niveles de satisfacción en trabajadores.                                      |
| Número de ítems:             | 15 ítems  |
| Dimensiones:                 | Intrínseca - extrínseca   |
| Escala                       | Likert (1-7)  |
| Tiempo:                      | Sin límite de tiempo  |
| Administración:              | Individual o colectiva  |
| Propiedades<br>psicométricas | Validez: De contenido (criterio de jueces) y constructo,<br>mediante análisis de ítems. |
| instrumento original:        | Confiabilidad: $\alpha = .883$  |
| Propiedades<br>psicométricas | Confiabilidad: $\alpha = .948$  |
| de la<br>prueba piloto:      | Correlación ítem-test $r > .35$ (aceptable)   |

---

***Ficha técnica instrumento para medir burnout***

---

|  |  |
|--|--|
| Nombre del instrumento:  | Inventario Burnout de Maslach (MBI)  |
| <hr/>  |  |
| Autora:  | Cristina Maslach y Susan Jakson  |
| Año:   | 1997   |
| Procedencia:   | California USA   |
| Adaptación peruana:  | Vásquez (2020)   |
| Objetivo:  | Identificar el nivel de sintomatología del síndrome de burnout.                                  |
| Número de ítems:   | 22 ítems   |
| Dimensiones:   | Agotamiento, despersonalización y realización  |
| Escala   | Likert (0-6)   |
| Tiempo:  | Sin límite de tiempo   |
| Administración:  | Individual o colectiva   |
| Propiedades<br>psicométricas<br>instrumento de la<br>adaptación peruana: | Validez: De contenido ( $V_{Aiken} = 1.0$ ) y constructo (AFC)<br>Confiabilidad: $\alpha = .874$ |
| Propiedades<br>psicométricas de la<br>prueba piloto                      | Confiabilidad: $\alpha = 0.929$<br>Correlación ítem-test $r > 0.35$ (aceptable).                 |

---

#### Anexo 4: Prueba de normalidad

##### *Análisis de la distribución de los datos según la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov*

|                         | <b>Estadístico</b> | <b>gl</b> | <b>Sig.</b> |
|-------------------------|--------------------|-----------|-------------|
| Satisfacción laboral    | .091               | 200       | .000        |
| Satisfacción intrínseca | .104               | 200       | .000        |
| Satisfacción extrínseca | .084               | 200       | .001        |
| Burnout                 | .208               | 200       | .000        |

*Nota.* Los datos muestran la distribución de la muestra en la curva de la normalidad.

En referencia la prueba de normalidad, se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov en vista se trabajó con una muestra de 200 personas. Es así que, en la tabla se observa que la significancia (sig.) de las puntuaciones analizadas es inferior a .05; es decir, los datos de los constructos medidos no se distribuyen de manera normal; por consiguiente, para su análisis de correlación se aplicó la fórmula de Spearman (no paramétrico).