



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PARTICULAR EN
LIMA. 2017.**

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

AUTORA:

Bach. TORRE HERRERA, VERÓNICA

ASESORA:

Dra. PAREJA FERNÁNDEZ, ANA CECILIA

LIMA – PERÚ

2017

ASESORA DE TESIS

.....
Dra. Ana Cecilia Pareja Fernández

JURADO EXAMINADOR

Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive

Presidenta

Dr. Eugenio Cruz Telada

Secretario

Dr. Juan Bautista Caller Luna

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme y brindarme la seguridad, la fe, como la perseverancia de seguir adelante con mis objetivos hasta lograrlo.

A mis padres: Alfredo Torre y Marcelina Herrera por su apoyo incondicional, también a mis hermanos que estuvieron en todo el proceso de mi estudio, el cual fue muy importante para mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora Mg. Ana Cecilia Pareja Fernández por su orientación y apoyo en el proceso de la elaboración de la tesis, así como a mi Universidad Privada Telesup por permitirme alcanzar el objetivo máspreciado en mi vida profesional.

A nuestros maestros y maestras, que con su experiencia y conocimiento han consolidado nuestra vocación, capacidades académicas y los procesos para la competitividad del mañana.

A la institución y a mis compañeros del servicio de emergencia de la Clínica Good Hope que me brindaron el apoyo para la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Verónica Torre Herrera, estudiante de Psicología en Ciencias de la Salud de la Universidad Telesup, identificada con DNI N° 41037815, con la tesis titulada; Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Declaro que:

La elaboración de la tesis es de mi autoría, que he respetado las normas internacionales, así como las normas nacionales de citas y referencias, los datos y resultados son existentes, por tanto los resultados son un aporte al contexto del estudio, por lo cual la tesis no ha sido copiada, de modo que estoy consciente que el no respetar los derechos de los demás autores será motivo de sanción e invalidación a mi trabajo de parte de la Universidad Privada Telesup.

Lima, Febrero del 2018.

.....
Verónica Torre Herrera

DNI N° 41037815

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017. El tipo de estudio: Básica y aplicada con un enfoque cuantitativo; adquiriendo un Diseño: No experimental de corte trasversal; utilizando la técnica de encuesta y como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) con 22 ítems y la escala de Satisfacción laboral (SP- SPC) con 27 ítems.

Resultados: De los 60 encuestados dieron un síndrome de Burnout de 67,2% (N=39) dando un nivel medio, asimismo en la dimensión de cansancio emocional un 56,9% (N=33) tuvo un nivel bajo; despersonalización dio 70,7% (N=42) un nivel bajo; en la realización personal 74,1% (N=44) surgió un nivel alto con mayor importancia, lo mismo para determinar en Satisfacción laboral el 41,4% (N=25) un nivel promedio; en los factores significación en la tarea un 46,6% (N=28) dando un nivel muy satisfecho, en condiciones de trabajo 46,6% (N=28) dio un nivel promedio, en reconocimiento personal y/o social 25,9% (N=15) resultando un nivel muy satisfecho, en beneficio económico con 32,8% (N=19) obtuvo un nivel promedio.

Conclusión: Se empleó la prueba estadística r de Pearson, donde se obtuvo un valor de 0,494 y un coeficiente de -0,090, donde se establece que existe una relación negativa fuerte y no existe una correlación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral.

Palabra clave: Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between the burnout syndrome and the labor satisfaction in the health personnel of the emergency service of a particular clinic in Lima 2017. The type of study: Basic and applied with a quantitative approach; Acquiring a Design: Non experimental cross sectional; using the survey technique and as tools the Maslach Burnout Inventory (MBI) with 22 items and the Job Satisfaction scale (SP-SPC) with 27 items.

Results: Of the 60 respondents gave a Burnout syndrome of 67.2% (N=39) giving a medium level, likewise, in the dimensions of emotional exhaustion, 56.9% (N=33) had a low level; Depersonalization gave 70.7% (N = 42) a low level; n personal fulfillment 74.1% (N = 44) a higher level emerged with greater importance, the same to determine in Job Satisfaction 41.4% (N = 25) an average level, in the significance factors in the task 46.6% (N = 28) giving a very satisfied level, in working conditions 46.6% (N = 28) gave an average level, in personal and / or social recognition 25, 9% (N = 15) resulting in a very satisfied level, in economic benefit with 32.8% (N = 19) it obtained an average level.

Conclusion: The statistical test r of Pearson was used, where a value of 0.494 was obtained and a coefficient of -0.090, which establishes that there is a strong negative relationship and there is no statistically significant correlation between the burnout syndrome and job satisfaction.

Key words: Burnout Syndrome and Job Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Asesora de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaración de autenticidad.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de Contenidos.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Introducción.....	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problema específicos.....	18
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	30
2.2.2. Escala de Satisfacción Laboral (S L).....	37
2.3. Definición de Términos Básicos.....	44
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	46
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas.....	46
3.2. Variables de Estudio.....	47

3.2.1. Definición Conceptual.....	47
3.2.2. Definición Operacional	49
3.2.3. Operacionalización de las variables	50
3.3. Tipo de investigación.....	51
3.4. Nivel de la Investigación.....	51
3.5 Diseño de la investigación.....	51
3.6. Población y Muestra de Estudio	52
3.5.1. Población:.....	52
3.6.2. Muestra:	52
3.6.3 Muestreo:	53
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.7.1. Técnicas de Recolección de Datos	53
3.7.2. Instrumentos de Recolección de Datos	54
3.8 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	57
3.9. Métodos de Análisis de Datos	58
3.10 Aspectos éticos	59
IV.RESULTADOS	59
4.1 Resultados Descriptivos	59
4.2. Resultados Inferenciales	64
V. DISCUSION	67
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	78
Anexo 1: Datos Sociodemográficos.....	77
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	79
Anexo 3: Matriz de Operacionalización.....	82
Anexo 4: Matriz de Datos.....	83
Anexo 5: Consentimiento Informado.....	84
Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de Valor.....	85
Anexo 7: Cartilla de Datos	87
Anexo 8: Instrumentos	88
Anexo 9: Propiedades Psicométricas	88
Anexo 10: Carta de autorización de la clínica Good Hope.....	92
Anexo 11: Resultado del programa anti plagió.	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables del MBI y los factores de SL</i>	49
Tabla 2. <i>Constitución de la población</i>	51
Tabla 3. <i>Confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación</i>	56
Tabla 4. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov del Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima</i>	57
Tabla 5. <i>Descripción de las escalas del Síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima</i>	59
Tabla 6. <i>Descripción de los factores de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular de Lima</i>	60
Tabla 7. <i>Determinar la Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima</i>	62
Tabla 8. <i>Relacionar la dimensión de Cansancio emocional del Síndrome de burnout con todos los factores de la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular de Lima</i>	63
Tabla 9. <i>Relacionar la dimensión de Despersonalización del Síndrome de burnout con todos los factores de la Satisfacción laboral del personal de salud de una clínica particular en Lima</i>	63
Tabla 10. <i>Relacionar la dimensión de Realización personal del Síndrome de burnout con todos los factores de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima</i>	64
Tabla 11. <i>Datos sociodemográficos de la población en estudio</i>	77

Tabla 12. <i>Baremos de la muestra total del Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.....</i>	88
Tabla 13. <i>Baremos de la muestra total de la escala Satisfacción Labora en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.....</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> El Síndrome de Burnout y sus dimensiones.....	47
<i>Figura 2.</i> La Satisfacción Laboral y sus dimensiones.....	48
<i>Figura 3.</i> Esquematización del diseño de la investigación.....	50

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo de investigación que se realizó a nivel del sector salud en el servicio de emergencia, siendo un área crítica donde se realizan recepciones de personas con diversos tipos de malestares, problemas de salud de gran demanda e exigencia profesional y es así que se pretende comprobar si los colaboradores del servicio de emergencia de una clínica privada que están padeciendo de estrés crónico conllevaría al Síndrome de Burnout y que esté afectando a la satisfacción laboral en la institución en que trabajan.

El desarrollo de esta investigación se realizó debido a que se observó a los trabajadores del servicio de emergencia de una clínica particular con estados de irritabilidad, indiferencia, cansancio, desgano, sensación de querer terminar rápido el turno cuando recién tienen dos horas laborales, es así que también se escuchó referir sobre la falta de apoyo de los superiores o jefes, así como la poca remuneración que están teniendo, turnos con excesiva cantidad de pacientes, etc.

Para estudiar esta problemática que se observa se llegó a explorar las actitudes y aptitudes del trabajador en cuanto a la tarea profesional que realizan al cuidado de otras personas que se encuentran convalecientes de salud, teniendo en cuenta que el síndrome de Burnout tiene como causa el estrés crónico pues que la satisfacción laboral forma personales comprometidos con su establecimiento e inclusive sujetos conformes con su forma de vida que al verse vulnerable puede generar un efecto negativo hacia su centro laboral notándose como un empleado con problemas que no suma a la organización.

La definición del Síndrome de Burnout hecha por Maslach y Jackson (1981) es la más admitida y continúa estando utilizada en la actualidad, lo precisan como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede suceder en personas normales que trabajan en contacto con individuos de cierta manera. El cansancio emocional se describe como disminución de las emociones propias y hacia los demás. La

despersonalización se presenta como una respuesta de actitud negativa y sus emociones con relación a otros individuos. La baja realización personal se debe al considerarse infeliz e insatisfecho, con el mismo y con su trabajo.

Por tanto, para que una organización sea destacada, debe gestionar ser un atractivo lugar para trabajar y especial para las sujetos. El valor de satisfacción laboral beneficia a conquistar talentos y retenerlos, así como conservar un clima organizacional sano, a motivar a los individuos y comprometerlos. Hay que manifestar que la satisfacción laboral no es una conducta en sí, sino se conoce de una actitud de los sujetos frente a su ocupación en la institución en que labora.

Por tal motivo en esta investigación se propone el tema: Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017, que presenta como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Todo ser humano, en la etapa adulta desempeña diversos roles, ya que es el principio primario de la calidad de existencia del hombre entre ellos se encuentra la actividad laboral, que va permitir desarrollarse dentro de la sociedad, pero por características socio culturales y económicas los trabajadores deben de enfrentarse ante diversas situaciones que le pueden producir extenuación no solo físico sino además emocional que en un nivel superior alcanza el agotamiento total, o un estrés crónico que se nombra Síndrome de Burnout y éste sentir lo puede trasladar al ámbito personal que si el trabajador no es capaz de delimitar los diferentes campos de acción, es decir el personal y el laboral se puede sentir insatisfacción consigo mismo así como con los que le rodea.

La definición hecha por las autoras Maslash y Jackson (1981) describen el Síndrome de Burnout, de una forma más admisible como “un estado físico y mental con un agotamiento emocional, despersonalización que puede alterar el estado psíquico, que impide la auto realización sintiendo una disminución de su realización personal del propio trabajador y/o profesional que laboran con seres humanos”, portadores de sus propias dificultades personales y que el trabajador sin querer se implica en la vida personal del paciente; por tanto, el trabajador se quema es decir su límite de soporte equivalente a sus factores protectores se encuentran débiles y por ende puede presentar este síndrome en los trabajadores que laboran con seres humanos y se involucran en el mundo emocional de los demás.

Cuantitativamente no se observa una casuística específica de trabajadores y/o profesionales diagnosticados con el Síndrome de Burnout pero cualitativamente en la clínica se han observado indicadores dados a conocer por ellos mismos como: Que observan el reloj para salir pronto del trabajo, no veo el día que sea viernes o fin de semana, el paciente es muy quejoso, el paciente viene por las puras que valla por consultorio, hoy no es mi día está estoy muy

salado, son frases que manifiesta el personal del servicio, dando a conocer la problemática existente en la clínica.

Palma (2005) refiere que la Satisfacción laboral es comprendida como una postura dirigida hacia el campo profesional, que es un medio para desarrollar los recursos de los trabajadores y que permite la evolución de la institución.

Teniendo en cuenta la satisfacción laboral que consta de cuatro factores según Palma (2005) se inicia con la Significación de la tarea, que debe de corresponder a los objetivos institucionales y a las expectativas que espera cada colaborador, dando lugar al segundo factor denominado Satisfacción en condiciones de trabajo, donde se relaciona las situaciones laborales que brinda la entidad con la motivación del empleado dentro de su contexto laboral; ingresando así al tercer factor que corresponde al reconocimiento personal y/o social que estará unido de forma directa con la misión administradora y el liderazgo de los empleados así como con las destrezas socio personales del colaborador para mejorar sus interacciones con los jefes y/o con los que están bajo su cargo o los colegas de trabajo; por último, se encuentra el cuarto factor referido a los beneficios económicos que revelan el servicio de las estrategias laborales.

Conforme a lo concluyente sobre el Síndrome de Burnout que se da en las personas que trabajan con seres humanos, generándoles un estrés crónico afectando de forma directa su salud física, emocional, espiritual y social; donde se puede reflejar en el comportamiento o actitud que muestra en su labor como profesional, del mismo modo afectando como se relaciona con su entorno institucional del centro donde trabaja, es así que en el servicio de emergencia por ser considerado una área crítica se realiza el estudio con el personal de salud que laboran en la clínica buscando la manera de reintegrarlos al sistema de trabajo confortable y saludable.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?

1.2.2 Problema específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Realización personal del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?

1.3. Justificación y aportes del estudio

En los últimos años se ha desarrollado un gran interés por el estudio de la salud mental en los trabajadores del sector salud, los orígenes más frecuentes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales afines con la organización del trabajo, el diseño de la tarea y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

El Síndrome de Burnout es una complicación de salud pública que va en acrecentamiento y que no sólo redundará en la salud de los profesionales de la salud, sino del mismo modo en la calidad asistencial, dañando la reciprocidad entre el personal de salud y paciente. Nuevos estudios colocan la alta prevalencia de este síndrome en personal salud, tanto en nuestro país como en otros países, lo cual tiene efectos negativos, no sólo para el trabajador sino también para el establecimiento en la que trabaja.

Así mismo, según el Manual de Salud Ocupacional – Digesa - Minsa (2005) toma en cuenta que preexiste elementos de riesgo psicosociales que son contextos que se encuentran presentes en el ámbito laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que perturban el bienestar o a la salud física, psíquica y social del trabajador, como al desarrollo del trabajo. También se puede desencadenar el estrés laboral que es uno de enfermedades ocupacionales que en la actualidad es muy frecuentes el estrés laboral, ya que afecta al trabajador así como a la población económicamente activa (PEA) a nivel mundial.

A nivel teórico permite desarrollar con mayores alcances los conceptos de Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral dentro del enfoque conceptual que pertenece, con el propósito de mejorar las situaciones laborales y por ende mejorar la calidad del profesional.

En el campo de la psicología clínica se dará mayores y mejores elementos de juicio para conocer ambos temas psicológicos con mayor exactitud las características que compete al Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en su ambiente clínico donde labora el personal de emergencia.

Estadísticamente la investigación podrá colaborar con una base estadística en cuanto al síndrome de burnout y la Satisfacción laboral en el

personal de salud, brindando parámetros de la organización en su totalidad, así asumir de una manera objetiva una presumible estadística.

La psicología organizacional, permitirá identificar el grado de estrés laboral del ser humano en el mundo del trabajo y las organizaciones, además de los fenómenos psíquicos propios, perceptivos, éticos y con instrucciones académicos considerables para promover el avance integral del talento humano asimismo aportar al desarrollo de la institución, considerando las necesidades del medio ambiente y los avances científicos y tecnológicos de la profesión.

A nivel social se podrá dar a conocer como actualmente se puede plantear el que y como se dan los problemas en el personal de salud en su estado psicofísico espiritual, asimismo como se encuentra la calidad de la organización en pequeñas empresas particulares del sector y por lo cual de acuerdo a las conclusiones indagar procedimientos que permitan mejorar la organización laboral.

Dávila y Romero (2010) refieren que ocurren escenarios que logran predisponer a cualquiera ser humano a resistir el síndrome de burnout, dentro de estos elementos se encuentra el percibir negativamente el contexto laboral, así mismo se debe recordar que el Síndrome de Burnout puede afectar a todos los profesionales que trabajan concisamente con el paciente o usuario.

Es importante indicar que este estudio pretende recoger información en dicha institución a través de dos encuestas y así poder contribuir con el servicio de emergencia a implementar un sistema que pueda identificar y apoyar a los profesionales que estén pasando por el Síndrome de Burnout, o estén sintiendo un cierto grado de insatisfacción laboral, afectando su calidad de vida profesional como social.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

Relacionar la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Relacionar la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Relacionar la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

La integración de modelos psicológicos con sus orientaciones teóricas no se ha determinado aún una perspectiva clínica es así que los psicólogos clínicos enfrentan un problema metodológico que es producto de la diversidad de estándares psicológicos todavía presentes. Por lo tanto la psicología clínica razona al Síndrome de Burnout como un estado producto de un fenómeno intra psíquico derivado de una predisposición de la personalidad y que tendría un detonante externo que sería el estrés laboral, según Almendro, C. y De Pablo, R (2001) el Síndrome de Burnout se presenta como un síndrome clínico referido en 1974 en Estados Unidos por un psiquiatra llamado Freudenberger en el año de 1973 que trabajaba en una clínica para adictos en Nueva York, el cual preste atención que al año de trabajo, muchos de los voluntarios llevaba una gradual pérdida de voluntad, hasta alcanzar un agotamiento, indicios de angustia y de depresión, además desmotivación con la labor e irritabilidad con los pacientes, razón por la cual, concluye precisando al Burnout como un “efecto de fracaso y una coexistencia agotadora que reflejaba de un exceso por exigencia, recursos únicos o fuerza anímica del trabajador” (p.160) que disponían de emociones y sentimientos negativos derivados por el Burnout en el contexto laboral, ya que es este síndrome el que consigue incitar dichas intolerancias.

Por tanto, Maslach y Jackson (1981) nos manifiestan como una estructura tridimensional que son el agotamiento emocional, la despersonalización así como la realización personal, se manifiesta por un estrés crónico que le produce al sujeto ocasionándole el síndrome del sujeto quemado.

Así mismo, cada modelo teórico de la psicología ha avanzado diversas inventivas y con sus respectivas técnicas para tratar los desórdenes así como los posibles trastornos psicológicos, cada vez más modificados y complejos.

De este mismo modo nos referimos al enfoque teórico de la satisfacción laboral, se recurre a un enfoque sistémico que se da un conjunto de elementos

interrelacionados con un objetivo común asociando el término satisfacción laboral a la fatiga, condiciones de trabajo, supervisión y desarrollo personal, según Bobbio y Ramos (2010) precisan la satisfacción laboral como una manera o acumulación de actitudes desarrolladas por el sujeto hacia un contexto de labor, maneras que consiguen ir alusivas hacia el compromiso en general o hacia facetas determinadas del mismo. Así, se puede referir la satisfacción laboral es, fundamentalmente, un proceso de significación globalizadora con el que se hace relato a las cualidades de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

En el siglo XX, se causó un gran desarrollo de la ciencia y la tecnología, como consecuencia de este contexto en la segunda mitad de ese siglo, las ideas de la orientación sistémica se corrigieron y se usaron en diversas ramas de la producción como en los servicios de las indagaciones científicas. Además, ello ha influenciado en la forma de concebir algunos métodos sociales, psicológicos y pedagógicos.

En el Perú la mayor representante fue Sonia Palma (2005) quien realiza estudios sobre la Satisfacción Laboral quien toma de disímiles teorías dando a modo como resultado la producción y estandarización de la escala SL – SPC que se diseña básicamente con el sustento de los planteamientos de la teoría Higiene – Motivacional donde su observación y definición se relaciona de los planteamientos tanto de la teoría mencionada como además de teorías vinculadas a la discrepancia y a la dinámica.

El siguiente estudio propone que los conocimientos adquiridos, así como la información conseguida bibliográficamente ayuden a innovar a los trabajadores en seres de interacción y con aspiraciones al desarrollo y la productividad organizacional.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En la actualidad existen considerables investigaciones teóricas y aplicadas a nivel nacional, asimismo a nivel internacional que forman referencia sobre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, entre otros.

Pacheco (2016) estudió la proporción, de la percepción del Clima laboral con el Síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana; Universidad Peruana Cayetano Heredia; dicha investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Clima organizacional en un grupo de 118 tituladas y técnicas de enfermería de una clínica en Lima; en la investigación se manejó como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (1981) y la Escala de Clima Laboral de Palma, S.(1999). La estudiante ejecuto la validez teórica de ambos test adquirieron un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. Siendo de un nivel básico y tuvo un diseño descriptivo correlacional. Entre los resultados mostraron que hay una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión Agotamiento emocional con el Clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la Despersonalización y Clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre Realización personal y Clima laboral (0.872), como conclusión dio que se prueba la hipótesis general, así como las hipótesis específicas al comprobar una correlación fuerte y muy fuerte en las variables de Burnout.

Castillo y Lipa (2016) realizó la investigación sobre la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional sede San Borja, egresada de la Universidad Norbert Wiener – Lima. Objetivo general fue establecer la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería de las áreas

críticas de la Clínica Internacional sede San Borja. Es un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras de áreas críticas, el resultado dio el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del profesional de enfermería presenta Síndrome de Burnout. No se halló correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. Obteniendo como conclusión: No existe relación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, por lo cual se rechazó la hipótesis alternativa, tuvo solamente un escaso porcentaje de profesionales de enfermería presentó Síndrome de Burnout.

Darwin (2016) ejecutó el estudio sobre, el Síndrome de Burnout con la Satisfacción laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo en el centro de Es salud Moyobamba; egresado de la Universidad César Vallejo de Moyobamba, su investigación tuvo como objetivo general conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Es salud Moyobamba; tuvo un diseño de estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental. Dando como resultados importantes que revelan que la mayoría de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue: medio 54%, mientras que solo el 19% de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue bajo. En relación con la Satisfacción laboral concluyó que dio que el mayor porcentaje de médicos percibieron que su satisfacción laboral fue moderadamente insatisfecha el 58%, mientras que solo el 8% percibieron que su Satisfacción laboral fue Satisfecho. Se relacionó las dos variables dando un resultado al Chí Cuadrado de Pearson es (7.571) menor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592), lo que demostró que no existe un impacto positivo del Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo de Es salud de Moyobamba.

Ledesma (2015) efectuó el estudio: Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán, estudio en la Universidad Ricardo Palma - Lima. Tuvo como objetivo general Determinar

el nivel de Síndrome de Burnout en el personal asistencial que trabaja en la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, transversal, con un diseño no experimental y correlacional causal, donde la población estuvo conformada por 47 trabajadores asistenciales, obteniendo como conclusión, la existencia de factores de riesgo en los niveles del síndrome de burnout medio que si no se considera tener en cuenta pudiera desencadenar al personal el síndrome.

Montenegro (2013) investigó acerca, del Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería del Hospital II - 1 Moyobamba y Hospital II - 2 Tarapoto; De la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, dicha investigación tuvo como objetivo general, determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital II - 1 Moyobamba y Hospital II - 2 Tarapoto; Siendo el de estudio de tipo Cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Se obtuvo una muestra que estuvo constituida por 104 profesionales de enfermería, 70 fueron del Hospital II - 2 Tarapoto y 34 del Hospital II - 1 Moyobamba. Dio como resultado que el 10% de los enfermeros del Hospital II-2 Tarapoto y un 8.8% del Hospital II - 1 Moyobamba presentaron el Síndrome de Burnout; en cuanto el 71, 5% de los enfermeros del Hospital de Tarapoto con el 70,6% del Hospital de Moyobamba presentan un Agotamiento emocional 17 bajo, dando del mismo modo una Despersonalización del 51, 4% de los enfermeros del Hospital de Tarapoto tienen un nivel bajo, mientras que el 50% de los enfermeros del Hospital de Moyobamba tienen un nivel medio; concluyendo que el 74.3% de los enfermeros del Hospital de Tarapoto con el 88.2% del Hospital de Moyobamba presentan una Realización Personal baja.

Estos antecedentes descritos son los que apoyaran en la concordancia de las variables de estudio que está proponiéndose en la investigación, donde fueron realizados en el Perú, teniéndolos como referencia y pauta.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Portero y Vaquero (2015) realizó la investigación, Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel del servicio sanitario público de Andalucía – España, asumió como objetivo general, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible correspondencia entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral. La metodología de estudio fue descriptivo transversal, en una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares. En los resultados se alcanzaron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la sub escala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Conclusiones: el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

De la Cruz (2014) propuso el estudio: La relación entre Estrés laboral con Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de atención Hospitalaria; estudio en la Universidad de Valladolid - España, esta investigación tuvo como objetivo general conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout con sus tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario del Río Ortega .Con un Tipo de estudio de forma descriptivo de corte transversal. Su muestra estaba compuesta por 50 profesionales especificados en dos categorías, enfermeras/os (25) y auxiliares de enfermería (25). Obtuvo como conclusión; Que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el estudio fue del 24% tiene un riesgo muy alto de padecerlo y un 4% no tiene ningún riesgo. Un 42% de los participantes presenta niveles altos de Agotamiento Emocional, un 40% obtienen niveles altos de Despersonalización y un 44% obtienen bajos niveles de Realización

Personal. También refiere una percepción subjetiva de estrés por la actividad laboral del 96% en diferentes niveles.

Ruiz (2014) proporcionó una investigación, sobre el Grado de Satisfacción Laboral auto percibida por docentes en cinco colegios de la iglesia Adventista del Séptimo Día de la Unión Colombiana del Sur en Monterrey, egresado de la Universidad de Montemorelos-México, tuvo como objetivo conocer el nivel de Satisfacción Laboral en docente de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la Unión Colombiana del Sur, esta investigación fue aplicada a 96 profesores de cinco colegios; con una metodología cuantitativa, descriptiva, exploratoria y transversal, obtuvo un resultado de análisis de datos de los criterios donde se consiguió una media aritmética de 4.21 y una desviación estándar de .1290 para la variable satisfacción laboral, según la escala de medición utilizada, con las siguiente conclusión; que los docentes que laboran en cinco colegios de la IASD de la Unión Colombiana del Sur, manifestaron estar muy satisfechos con las actividades culturales, deportivas, la vida espiritual y las relaciones positivas entre los docentes y directivos.

Briceño (2013) realizó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social de IPASME Zulia, estudio en la Universidad de Zulia – Venezuela. Obteniendo como objetivo general, Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional; con una muestra de 14 personas del departamento de trabajo social del IPASME conformados por una población de 35 sujetos. Concluyó que si existe una relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME. Las dimensiones de Cansancio emocional y despersonalización en los trabajadores del departamento de trabajo social del IPASME son bajos. Los miembros del departamento de trabajo social del IPASME presentan una reducción significativa en los niveles de

Realización Personal. Existiendo una relación demostrativa entre los bajos niveles de Realización Personal con dimensión del Agotamiento laboral y la baja Satisfacción con la Recompensa admitida.

Arias y Castro (2013) realizaron un estudio, sobre la relación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout con los Factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños de San José de Costa Rica, en la Universidad de Costa Rica – San José de Costa Rica, la exploración tuvo como objetivo general, el determinar la prevalencia con los factores Sociodemográficos y Laborales asociados del Síndrome de Burnout en Enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica; con un tipo de estudio observacional, descriptiva, transversal, en una muestra que estaba conformada por el universo de 150 profesionales de enfermería, es decir por el total de enfermeros licenciados que se encontraban laborando en servicios de atención directa a pacientes del Hospital Nacional de Niños de San José de Costa Rica. Obteniendo como conclusión que si hay una prevalencia del Síndrome de Burnout en los y las enfermeros del Hospital Nacional de Niños. Hay un 30,3% de la población estudiada que se encuentra en mediano riesgo de Burnout, el 35% presentan puntajes de desgaste emocional moderado, En el que se muestra que el 36,8% de las y los enfermeras (os) tienen bajos niveles de realización personal o son portadores del mismo; también determinó que la percepción de conflictos personales y la ausencia de enfermedad crónica hubo una fuerte relación y significativa con el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout.

Los antecedentes internacionales mencionados son relevantes ya que cuentan con las variables de estudios que estamos refiriendo en el estudio, tomándolos como referente y pautas de apoyo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1 Síndrome de Burnout

Este síndrome fue expuesto por Graham Greens (1961) en el documento fue escrito en su artículo; A Burnout Case lo menciona haciendo referencia sobre el cual un arquitecto deja su empleo y se introduce a la selva de África por exteriorizar un cansancio que no hallaba respuesta, es así como se relacionó con el presente el término de burnout o estar quemado, que se utilizó por primera vez por el psicólogo Herber Freudenberger (1974) psiquiatra norteamericano quien observó en sus colegas de trabajo se desmotivaban y obtenían signos de ansiedad e inmersión emocional. Es asimismo que a través de la historia muchos estudiosos han aportado incontables conceptos sobre el Síndrome de Burnout desde propuestas, objetivos y particularidades en estudios.

En 1976, Christina Maslach y sus colaboradores efectuaron un trabajo sobre el síndrome de burnout en 200 profesionales que trabajaban prestando servicios a terceros entre los que se incluyeron abogados, médicos, trabajadores sociales, psicólogos y psiquiatras, enfermeras; descubriendo en estos colaboradores que sufrían de estrés propio de su trabajo mediante un apartamiento con las personas a las que proporcionaban sus servicios, lo cual adquiriría efectos perjudiciales tanto para el propio empleado como para sus clientes. Es así como el término es dado a conocer por la estadounidense Crithina Maslach en el año de 1977 en el ambiente psicológico en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos) el término inglés Burnout, que hace referencia a los profesionales que perennemente trabajan con personas donde van acumulando un estrés crónico que puede generarles sufrimientos psicosomáticos, emocionales que los inhabilitan para continuar laborando.

Es así, C. Maslach y S. Jackson (1981) efectuaron un perfil de investigación sobre el síndrome que afecta a los procesos emocionales; con un enfoque donde sugirieron al estrés crónico que afecta a los

profesionales que trabajan con personas. Es así que estas autoras describieron las tres dimensiones del burnout: primero el cansancio emocional en el que refiere un sentido de desgaste, la pérdida de energía, debilidad y fatiga; en segundo la despersonalización que puede desarrollar aptitudes negativas, frialdad hacia los demás e indiferencia con las que trabaja; el último es la disminución de la realización personal es decir el profesional desarrolla una actitud de desaprobación hacia sí mismo y con lo que realiza su trabajo, teniendo un bajo rendimiento laboral hasta ausentismo así como aumento de reclamos de los pacientes.

Además, elaboraron un instrumento de medida, el Maslach Burnout Inventory (MBI) un cuestionario de 22 ítems que permite medir las tres dimensiones, asimismo, se fundamentó diversas teorías respecto al síndrome de burnout y la influencia en el individuo que lo padece.

El Síndrome de Burnout fue pronunciado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de inseguridad laboral por su capacidad para perturbar la calidad de vida, salud mental e inclusive hasta poner en riesgo la vida de quien la padece.

Según Maslach y Jackson (1981) estipularon tres dimensiones que se constituyó definir las como escalas o variables del sujeto quemado, las cuales se describen a continuación:

1. Cansancio Emocional (CE)

Maslach (1981) el Cansancio Emocional hace referencia a un agotamiento mental que va relacionado con los síntomas de estrés, sensibilidad que puede producir angustia, del mismo modo se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, dificultada para interrelacionarse con los compañeros en el ambiente laboral. El trabajador tiende a mostrar sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo incapacidad y desaliento.

Mansilla (2010) refiere al Cansancio Emocional como la disminución y el deterioro de los recursos emocionales, el sentimiento de estar emocionalmente agitado y agotado debido al trabajo que se efectúa, además tiene la impresión de que no tiene nada que decir afectivamente a los demás.

2. Despersonalización (DP)

Maslach (1981) refiere que deja ver un cambio permanente en el desarrollo de actitudes y respuestas siendo estas de forma negativas, conlleva a los profesionales a pensar que esas sujetos son pocas o bastante merecedoras de sus inconvenientes, mostrándose hacia los demás como insensibilidad, cinismo hacia los beneficiarios del servicio o hacia sus mismos compañeros, frialdad, descontento y despectivos hacia los demás, endurecimiento o inclusive deshumanización, estos sentimientos que surgen se relacionan con la experiencia del agotamiento emocional.

Es así como la escala de despersonalización refiere a una respuesta indistinta y fría hacia las personas que tomarán sus servicios o cuidados del profesional.

Bosqued (2008) refiere que la Despersonalización es la segunda dimensión del Síndrome de Burnout y se induce como el espacio de emociones, actitudes y respuestas negativas, apartados y fríos hacia otras personas, principalmente hacia los clientes, pacientes o usuarios; también se puede hacer referencia a un aumento de la irritabilidad y un deterioro de motivación, intentando hacerles sentir culpables de sus infortunios a los demás, generando una disminución en su rendimiento laboral.

3. Realización Personal (RP)

Maslach (1981) refiere como la disminución que percibe la persona ante las altas demandas generadas que exceden su capacidad y comienzan a evaluarse negativamente, en estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con el trabajo que realiza sufriendo un deterioro progresivo en su desempeño laboral y la relación con las personas que atiende; no obstante, la forma y el ritmo con que se originan estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos.

La disminución de la realización personal, se puede identificar por una tendencia a autoevaluarse de forma negativa que al experimentar contextos de dificultad profesional o fracasos de las expectativas de logro que se esperaba el trabajador se siente desrealizado profesionalmente asimismo, Gil-Monte (2012) enuncia que la Realización Personal es la disposición de los trabajadores a evaluarse negativamente y esta evaluación afecta a la ejecución del trabajo. Entonces podemos referir que una baja realización personal, se da por no poder alcanzar las metas pensadas, objetivos o beneficios trazados por el trabajador, creando decepción y pérdida de estímulo.

Para que el MBI tuviera forma hubo de pasar ocho años de estudio y análisis. Originalmente el MBI en su versión de 1981 estaba conformado por 25 ítems distribuidos en cuatro escalas, las tres anteriormente expuestas y otra denominada: Implicación con el trabajo, siendo ésta eliminada en la nueva versión de 1986, quedándose definitivamente establecido en 22 el número de ítems.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997) lo definen al síndrome de Burnout como, una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una práctica subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en el sujeto y consecuencias negativas para las instituciones donde laboran.

Según Galván (2010) nos hace referencia sobre el síndrome de Burnout en España afecta alrededor del 10% de los trabajadores, en México la afectación es sobre el 50%, y en el Perú la cifra asciende al 20%. Las investigaciones en el contenido peruano referido sobre burnout se han centrado principalmente en profesionales de la salud y docentes las siguientes: (Silva ,2016;Aliaga, 2012; Aranda, 2011; Arauco, 2008; Arias y Jiménez, 2012; Cáceres, 2013; Fernández, 2002; Gómez y Ruiz, 2014;Gamonal, García y Silva, 2008; Llaja, 2002; Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005; Salas, 2010; Tavera, 2010; Velásquez y Cáceres, 2010; Vilela, 2013); sin embargo, ya se está prestando atención a otras poblaciones ocupacionales como agentes de tráfico aeroportuario (Quirós, 2013) e, incluso, policías (Arias y Jiménez, 2012).

Después de todo lo mostrado se puede estipular que el Síndrome de Burnout se da en personas que trabajan con personas sin diferenciar las edades, tanto así que este es un síndrome en el cual puede darse en diferentes circunstancias laborales, sin tener uno en específico, lo que si hay que tener en cuenta que se da a los profesionales o trabajadores que laboran con personas de forma directa, donde a mayor presión laboral mayor puede ser el síndrome ya que la persona comienza a generar un estrés al no poder encontrar soluciones para defenderse o sobrellevar la carga emocional, le lleva a generar problemas o enfermedades que afecten su salud como consecuencia la inestabilidad laboral.

Por otro lado no se encontró un modelo teórico único que explique sobre el síndrome de Burnout, es así que dado los estudios de diferentes autores donde se trata de presentar la etiología del síndrome de burnout se debaten los procesos que caracterizan a los profesionales en situación de estrés crónica o quemados.

2.2.1.1 Las Teorías del Síndrome de Burnout

Se hallan otros modelos etiológicos, explicativos y teóricos del Síndrome de Burnout propuestos a partir de las numerosas investigaciones del tema. Donde

estos modelos congregan una serie de variables, dispuestas como antecedentes y consecuentes del síndrome y contienden a través de las ciencias como los trabajadores llegan a sufrirlo.

De acuerdo con Tonon (2003) el síndrome de Burnout parte de marcos teóricos amplios, y menciona los siguientes:

- A. Psicología Clínica; considera al burnout como una etapa donde el psiquiatra Freudenberguer en el año 1974 lo conceptualizo en un fase de debilitación, desilusión y perdida de utilidad como resultado del trabajo diario en la asistencia de brindar servicios y ante esperanzas inaccesibles, del mismo modo hace referencia al autor Fischer del año 1983 quien describe como un estado consiguiente del trauma narcisista que lleva a la baja en la autoestima.

- B. La Psicología Social; Esta teoría sustenta que el síndrome de Burnout se da cuando los colaboradores observan que no hay igualdad en sus relaciones interpersonales, por lo que los individuos aprecian consecutivamente que contribuyen más de lo que reciben a cambio de su importancia personal y la voluntad que ejercen en la tarea, también se refiere que está basada en la teoría sociocognitiva del yo; Donde hace mención sobre Harrison en 1983 donde refiere que los sujetos que trabajan en carreras de servicio, están determinadas para auxiliar a los demás, si en su contorno laboral existen elementos que obstruyen su tarea y no consiguen sus objetivos, esto perjudica su salud y empieza el síndrome de Burnout, donde hace introspección negativa para ayudar. También refirió a Pines y Aronson de 1988 donde conceptualizan que es una causa de decepción en una persona hondamente determinada por su compromiso con el trabajo, que se identifica por debilidad emocional, física y mental; emociones de inutilidad, incapacidad, sentirse atrapado y falta de autoestima.

C. Teoría Organizacional; Esta teoría refiere que los desencadenantes del Síndrome de Burnout son el clima, la infraestructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la disminución de salud organizacional. Atribuye un gran aporte a los estresores del contenido de la organización y a las habilidades de afrontamiento que se usan ante el síndrome, también basada en las teorías del estrés laboral; Tonon hace mención sobre el autor Golembiowski del año 1983 quien menciona el estrés laboral está compuesto por el aumento de obligación laboral o por la nombrada “pobreza de rol”, que es su oposición. Donde uno y otros contextos originan en la persona la desgaste de autonomía, baja de su autoestima, irritación y agotamiento.

Estas teorías defienden que en la causa del burnout influyen referencias personales, interpersonales y organizacionales, refiriéndose en los modelos transaccionales que muestran que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta de la persona y que influye directa e indirectamente en la parte profesional, social, laboral y personal del trabajador.

Hay diferentes conceptos sobre el Síndrome de Burnout a continuación sugieren algunos conceptos adicionales de dicho síndrome.

Serrano (2007) especifica al Burnout como, una respuesta al estrés laboral crónico integrado por maneras y emociones negativas hacia las personas con las que se labora asimismo hacia el profesional, así como por la experiencia de hallarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre con reiteración en los profesionales de la salud y en general, los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con clientes de la institución.

Maslach (2006) la edad parece no influir en el inicio del síndrome. Se piensa que puede hallarse un periodo de sensibilización debido a que tendría unos años en los que el profesional estaría principalmente vulnerable a éste, estando éstos

primeros años de carrera profesional dado que sería el tiempo en el que se origina la transformación de las expectativas soñadoras hacia la práctica cotidiana, formarse en este tiempo que tanto las distinciones personales, profesionales y económicas no son ni las imaginadas ni las deseadas.

Tonón (2003) el síndrome de Burnout ha sido referido como una reacción a la estresante circunstancia laboral crónica que se origina mayormente en el lugar del actividades laboral de las profesiones que se concentran en la asistencia de servicios.

Schaufeli y Enzmann (1998) exponen que es un período mental constante, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos normales representado primordialmente por la debilidad extremo acompañado por distres, emoción de compensación reducida, baja de la motivación y el desarrollo de modos disfuncionales en el compromiso.

2.2.2. Escala de Satisfacción Laboral (S L)

En la actualidad existen muchos conceptos en base a la satisfacción laboral, es así que algunos precisan a la satisfacción laboral como un período emocional de contestaciones afectuosas, otros autores suponen que la satisfacción laboral es una actitud frente al compromiso profesional en el trabajo.

Se puede decir que en el ambiente organizacional, es donde se puede dar origen de una actitud que se precisa donde las emociones y los reconocimientos se establecen en gran parte, la forma en que los trabajadores prestan atención su ambiente, su compromiso con las procedimientos que se realizaran asimismo como el desarrollo de la práctica laboral determinara en el empleado el deseo de continuar así como sentirse satisfecho por la labor que realiza hacia los demás.

Hay otros factores que, trascienden en la satisfacción y que no forman parte de la ambiente laboral, pero que además influyen en la satisfacción laboral.

Por tipo, la edad, la salud, la experiencia, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y acciones recreativas ejercidas, relaciones familiares y otras distracciones, incorporaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y pretensiones personales, así como con su realización Shultz, (1990).

Palma (2005) refiere a la Satisfacción Laboral como la habilidad o predisposición congruentemente estable hacia el trabajo, asentada en creencias y valores perfeccionados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son determinadas desde el lugar de trabajo donde se desempeña, ya que un personal feliz, es un trabajador productivo.

Igualmente podemos indicar de Maslow, A., es un psicólogo norteamericano donde publicó su teoría de las necesidades en 1943 en su obra; A theory of human motivation, exponente de la psicología humanista donde la satisfacción es parte del comportamiento y la conducta de las personas por satisfacer ciertas necesidades, donde él los clasificó en cinco grupos:

- El primer nivel o básicos, son las necesidades fisiológicas que son ineludibles para la subsistencia de la persona, como por ejemplo: el respirar, los alimentos, el agua, el descanso o el sueño, los recreos, las uniones coitales o sexuales, etc.
- El segundo nivel de seguridad y protección; estas surgen después de las necesidades fisiológicas como son: la vivienda, seguridad laboral, beneficios económicos, la salud, etc.
- El tercer nivel comprende las necesidades sociales; manifiestan dado por el sentimiento de pertenencia hacia un grupo de personas como son: la amistad, el cariño, la aprobación, el compromiso en equipo, etc.

- El cuarto nivel son las necesidades del reconocimiento; como son el aprecio, el reconocimiento, seguridad en sí mismo, el desarrollo en el trabajo, etc.
- El quinto nivel que es el más alto es la necesidad de autorrealización; el sujeto siente satisfecho con lo obtenido en la vida profesional, social o familiar los cuales refieren al progreso personal, la superación, la creatividad, la solución de problemas, etc.

Con las necesidades que nos muestra Maslow nos orienta a entender que el ser humano tiene necesidades que forman parte de su desarrollo en la vida, mostrando actitudes y aptitudes frente a los demás, asimismo cada persona es única y especial, dentro de esta estructura cuando la necesidad de uno de los niveles son satisfechas es seguida por otras necesidades consecutivamente.

El ser humano en el ámbito laboral tiene una necesidad de sentir una satisfacción en el ambiente laboral que los ayuda a sentirse parte de un grupo de personas con los que pueden compartir y sentirse parte de la estructura organizacional donde laboran.

Se tiene en cuenta los cuatro factores que nos menciona Palma (2005) sobre la Satisfacción Laboral:

A. Significación de la Tarea

Manifiesta la importancia que da el empleado al sitio en el cual trabaja, a la aptitud al trabajo en función a facultades agrupadas donde pueda lograr sentido de voluntad, realización, imparcialidad y/o colaboración material. Vinculándose a las fines organizacionales y a los resultados que se espera de cada trabajador.

B. Condiciones de Trabajo

Refiere que estará vinculada a las adecuadas condiciones laborales que ofrece el establecimiento al trabajador, efectuando una valoración del compromiso en relación a la presencia o la disponibilidad de dispositivos así como reglamentos normativos que regulan la acción laboral. Es por ello que los empleados se expresen por el ambiente laboral así como su propio bienestar físico, emocional y social dentro del área donde labora.

C. Reconocimiento Personal y/o social

Menciona que estará ligada directamente con la gestión administrativa y el liderazgo con el personal, disposición a ser evaluados en el trabajo en beneficio al reconocimiento propio o de personas vinculados al servicio, con relación a sus resultados en la labor que desempeña o por la participación de estos en los resultados indirectos.

D. Beneficios Económicos

Es descrito hacia la actitud que tiene el trabajador en relación al proceso remunerador o apremios monetarios, como beneficio a la entrega hacia la labor determinada que desempeña en el lugar donde trabaja.

Por ello existen teorías que respaldan la investigación de Palma, S. (2005) donde serán citadas a continuación.

- Teoría Motivacional e Higiene, Planteados por Herzberg, Mausner y Snyderman (1968) enseñan que la simpatía es consecuencia de un óptimo período motivacional, los elementos higiénicos son las cualidades del ambiente laboral como las condiciones físicas, comodidad, estrategias de la organización, sueldo, relaciones interpersonales que constituyen parte de

estas actitudes preventivas. Los factores motivacionales son las cualidades de la capacidad del espacio del trabajador, se vincula con los componentes intrínsecos con el proceso de la profesión, como el reconocimiento, una labor creativa, el compromiso y el uso de destrezas propias. Estableciendo componentes principales para formar sólidos niveles de motivación y por lo tanto un buen desempeño (citado por Palma, 2005, p. 16).

- Teoría del Ajuste en el Trabajo; esta teoría apunta que cuando más se relaciona las destrezas de una persona con los exigencias de la función es más probable que vaya a efectuar un buen trabajo, Dawes, (1994) quien sostiene que la satisfacción o la insatisfacción es la consecuencia de la relación o diferencia entre las obligaciones, los valores y las destrezas esperadas en su labor, así como lo que se logra en verdad. Habitualmente existe una relación entre el sujeto y el entorno profesional, cada sujeto desea aumentar y mantener dicha relación en forma perenne y eficiente (citado por Palma, 2005, p.17).
- Teoría de la discrepancia; Esta teoría sustenta que la satisfacción laboral es el período emocional satisfactorio que resulta de la apreciación del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales, planteada por (Locke, 1968) quien mantiene que la satisfacción laboral está en ocupación de los valores profesionales que se piensen trascendentales y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores poseen que ser convenientes con las necesidades; consta decir la satisfacción se procede de las valoraciones que hace el trabajador al diferenciar sus necesidades y jerarquías de valores con la clarividencia de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la obtención de los mismos (citado por Palma, p.17).
- Teoría de eventos Situacionales; Tenemos a Quarstein, McAffe y Glassman (1992) ellos alegan que la satisfacción laboral, procede de las actitudes anímicas expresadas por las cualidades percibidas del ambiente de trabajo y los sucesos situacionales que afrontan. Así que se logra considerar, las

diferencias situacionales son expresivas y firmes con relación al elemento de la satisfacción; mientras que los eventos de coyuntura están formadas por las actitudes incidentales (citado por Palma, p.19).

El punto de vista dado nos pauta que, dependiendo de la diferencia o semejanza entre lo que se espera de las particularidades y circunstancias del centro de trabajo y lo que ofrecen realmente, podrán referir si están satisfechos o insatisfechos. Discrepa con otras teorías en las que lo más importante es la cantidad y calidad de esa satisfacción que sienten en la empresa donde laboran.

Por tanto de todo lo presentado se puede referir que la satisfacción laboral está transmitida de manera subjetiva por un conjunto de aptitudes emocionales, de efectos o respuestas emocionales ofrecidas por el trabajador y exteriorizada de manera objetiva con actitudes que se manifiestan a través del compromiso y la identificación con la institución donde labora, tomando siempre en cuenta aquello que le rodea, pudiendo mantener o manifestar si está o no satisfecho laboralmente en el trabajo.

Tenemos Ley de Seguridad y Salud Ocupacionales de 1970 (OSHA) departamento de trabajo de los EE. UU, donde se usa como guía para los demás países donde implementaran condiciones laborales seguras y salubres para los trabajadores y las trabajadoras, facultando el acatamiento de las normas formuladas bajo esta Ley, ayudando y animando a los Estados en sus decisiones para gestionar condiciones laborales seguras y salubres, proporcionando investigación, información, formación y capacitación en el ámbito de la seguridad y salud ocupacionales, es así que en el Perú también se implementó la ley de seguridad y salud del trabajador peruano en todas sus modalidades.

Es también que en el Perú contamos con la legislación laboral texto único ordenado del decreto legislativo nº 728, ley de productividad y competitividad laboral decreto supremo nº 003-97-tr (27/03/1997), que regula las relaciones entre el empresario y los trabajadores así como las actividades de las asociaciones y la

actuación del estado especialmente en materia de la seguridad social en el Perú. Teniendo en cuenta que el estado reconoce el derecho de estabilidad laboral son normas que se deben de cumplir y las cuales protegen al trabajador en su relación de trabajo, para mantener una satisfacción laboral del trabajador también se tiene en cuenta la parte legal y las normas que regulan el vínculo entre el trabajador y la empresa donde labora.

Hay que tener en cuenta que ante la satisfacción laboral también se ve inmersa la insatisfacción, que es definida de forma contraria donde el individuo siente insatisfacción generándole el pensamiento de querer cambiar de trabajo, recurriendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, falta de esfuerzos y acrecentamiento de errores. Atalaya (1999) hace referencia sobre que esto puede ocurrir a una gran diversidad de razones tales como: una pobre control, faltas de ambientes laborales, rigidez laboral, falta de seguridad en el puesto, salario arbitrario, falta de oportunidades en el establecimiento, falta de desarrollo en la empresa, problemas interpersonales entre el personal.

Robbins y Coulter (1996) coincide con Weinert a la hora de precisar la satisfacción en el trabajo, pactar fundamentalmente, al igual que él, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la influencia actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola a fin de que la actitud frecuente de un sujeto hacia su labor. Un individuo con un alto nivel de satisfacción en el sitio posee cualidades positivas hacia el mismo; una persona que está descontenta con su puesto tiene actitudes de desaprobación hacia sí mismo, por lo demás nos muestra que los factores más significativos que llevan a la satisfacción en el lugar son: una labor desafiante a partir del punto de vista mental, distinciones equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad y o cargo, por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en la acción del empleado implica y sobrelleva a la satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y bienestar y rotación.

Concierta además enfatizar que el lugar de un sujeto es más que las acciones obvias, los puestos exigen la interacción con colegas de trabajo y jefes,

el observancia de reglas y estrategias organizacionales, asimismo la satisfacción se relaciona con las normas de desempeño, el aceptar un trabajo, que repetidamente son los menos deseados para el trabajador pero por la necesidad lo aceptara.

Para Loitegui (1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las particularidades específicas del sujeto en cuanto a los tipos y detalles del trabajo que efectúa. También, la impresión de satisfacción en el trabajo está compuesto por un conjunto de complacencias específicas, o semblantes continuos, que fijan la satisfacción general. Justamente ilustra, la satisfacción laboral en una reacción expresiva general de un sujeto en relación con todos los exteriores del trabajo y del contenido laboral; este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un terminante aspecto, puede ayudar, o incluso suplir, otras deficiencias e insuficiencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Síndrome: Conjunto de señales que da un cuadro clínico o muestra alguna enfermedad con indiscutible transcendencia y que posee sus propias características.
- Estrés: Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- Burnout: Es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce especialmente en el ámbito laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios, por lo que existe un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza.

- Bienestar humano: Es el estado en que los sujetos poseen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida saludable con diversos motivos positivos.
- Satisfacción laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
- Significación de la tarea: se especifica como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- Condiciones de trabajo: Se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- Reconocimiento Personal y/o Social: entendemos como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- Beneficios Económicos: Como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la trabajo asignado.
- Género: Es explícito por un constructo psico-social de lo femenino y lo masculino en los seres humanos.
- Psicología: La psicología es considerada como una ciencia que está basada en la evidencia que logramos mediante el estudio del comportamiento, conociendo la mente y el cerebro.

- **Autonomía:** Una liberación de las exigencias de la autoridad con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- **Crecimiento Personal:** Es desarrollar una actitud de superación descubriendo tus valores, adecuando tus pensamientos, sentimientos y emociones, para lograr tus objetivos propuestos.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica privada en Lima, 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Existe relación entre la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de Burnout con los factores de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Existe relación entre la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout con los factores de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Existe relación entre la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout se relaciona con los factores de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Definición Conceptual

Variable 1. El Síndrome de Burnout: El MBI de Maslach y Jackson (1981) refieren que es la respuesta al estrés laboral crónico que puede cansarle emocionalmente y puede llevarle a una situación de agotado o quemado; afecta en mayor o menor medida a un grupo de profesionales que trabajan con personas, definen una estructura tridimensional se han definido como escalas o variables del sujeto quemado. (Ver figura 1).

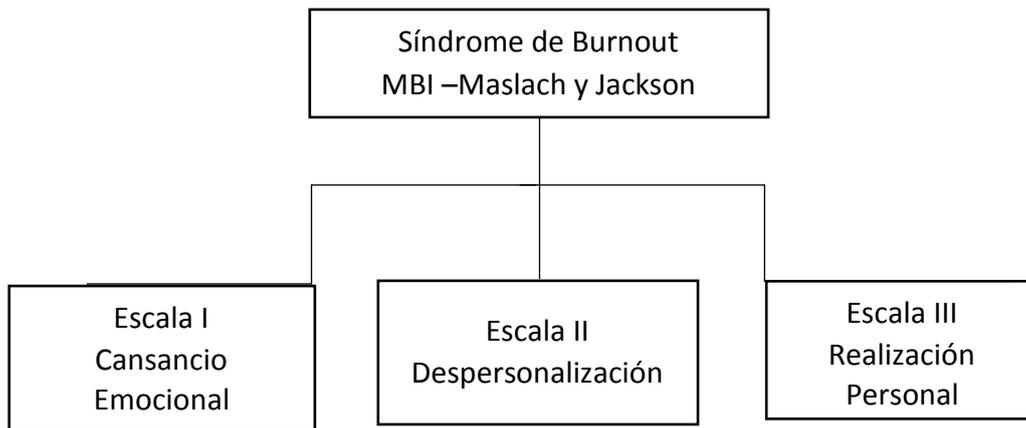


Figura 1. Variable del Síndrome de Burnout y sus dimensiones

Fuente: Por: Maslach, C (1981) adaptado por Torre, V. (2018)

Variable 2.- Satisfacción laboral: El SL-SPC de Palma (2005) describe como un constructo que ha sido explicado con diversas teorías; desde motivacionales hasta las interaccionistas, cada una de ellas plantea una lógica de relación entre variables importantes de considerar para el diagnóstico y propuesta de cambio, el empleado está en función no solo a la remuneración sino también del cargo que ocupa y así como a las aspiraciones en el mismo.

Se divide en cuatro factores. (Ver figura 2)

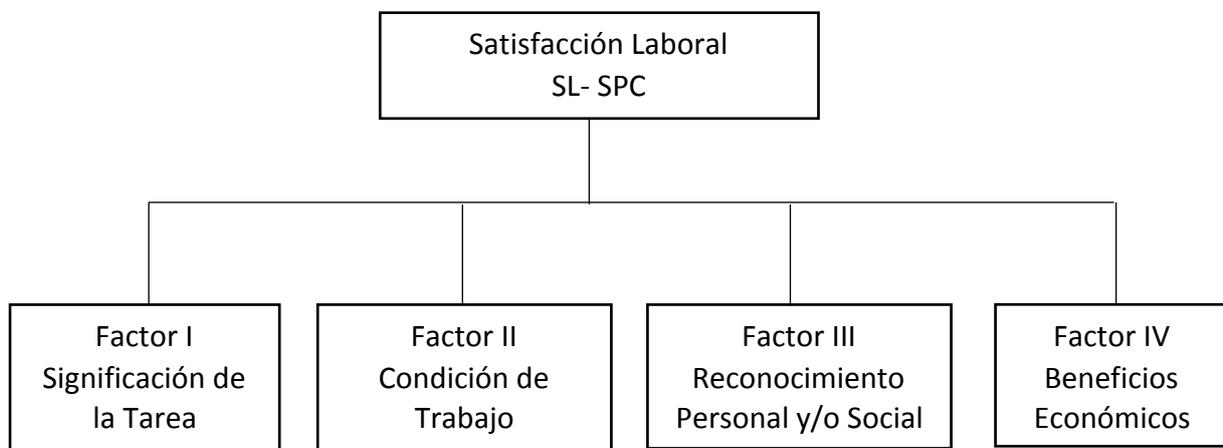


Figura 2. Variable de la Satisfacción Laboral y sus factores.

Fuente: Palma, S (2005) adaptado por Torre, V (2018)

3.2.2. Definición Operacional

En la presente investigación se utilizó para medir la variable del Síndrome de burnout a través del Inventario de Maslach, con una escala de Likert, un inventario que consta de 22 preguntas divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; El cual será valorado:

- Nivel alto: 70 - 132 puntos.
- Nivel medio: 52 - 69 puntos.
- Nivel bajo: 0 - 51 puntos.

Asimismo se utilizó para medir la variable de la Satisfacción laboral a través de la escala de opiniones SL- SPC, con una escala de Likert, consta de 27 preguntas divididas en cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos; el cual será valorado:

- Muy satisfecho: 117 - 119 puntos.
- Satisfecho: 103 - 116 puntos.
- Regular: 89 - 102 puntos.
- Insatisfecho: 76 - 88 puntos.
- Muy insatisfecho: 5 - 74 puntos.

3.2.3. Operacionalización de las variables

Se consideran las dos variables de estudios.

Tabla 1. Operacionalización de las variables del MBI y SL.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	valores
<p>Síndrome de Burnout</p> <p>MBI de Maslach y Jackson (1981) definieron como un síndrome tridimensional que se da entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, dándoles a modo de estar quemado, como una respuesta a un estrés crónico.</p>	<p>Agotamiento Emocional</p>	<p>Emocionalmente</p> <p>Agotado, cansancio, exceso de trabajo, fatiga emocional, sensación de tedio.</p>	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20</p>	<p>Alto 54 – 27</p> <p>Medio 26 – 19</p> <p>Bajo 18 – 0</p>
	<p>Despersonalización</p>	<p>Conflicto emocionales desarrollados de actitudes cínicas, distanciamiento, distorsión de la percepción hacia el cliente, indiferencia emocionalmente.</p>	<p>5,10,11,15,22.</p>	<p>Alto 30 – 10</p> <p>Medio 9 – 7</p> <p>Bajo 6 – 0</p>
	<p>Realización Personal</p>	<p>Sentimientos de incapacidad, fracaso, impotencia, frustración, percepción de sobrecarga laboral, calma para los problemas.</p>	<p>4,7,9,12,17,18,19,21</p>	<p>Alto 48 – 40</p> <p>Medio 39 – 34</p> <p>Bajo 30 - 0</p>
<p>Satisfacción Laboral SL – SPC de Palma (2005)</p> <p>Refiere a la satisfacción laboral como la disposición o tendencias respectivamente constante hacia el trabajo, establecidas en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.</p>	<p>Significación de la tarea</p>	<p>Trabajo justo, tarea valiosa, me siento útil, me complace mis resultados, mi trabajo me hace sentir realizado, me siento bien, me gusta mi trabajo</p>	<p>3,4,7,18,21,22,25,26.</p>	<p>Muy satisfecho 37-40</p> <p>Satisfecho 33-36</p> <p>Regular 28 – 32</p> <p>Insatisfecho 24 – 27</p> <p>Muy insatisfecho 6- 22</p>
	<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Distribución física, ambiente confortable, me gusta mi horario, buena relación con el jefe, comodidad ambiente, horario adecuado, valora esfuerzo.</p>	<p>1,8,12,14,15,17,20,23,27</p>	<p>Muy satisfecho 14 - 44</p> <p>Satisfecho 35 – 40</p> <p>Regular 27 - 34</p> <p>Insatisfecho 20- 26</p> <p>Muy insatisfecho 6-19</p>
	<p>Reconocimiento Personal y/o social</p>	<p>Mal trato, me distancio, descompromiso por mis funciones, son aburridos mis compañeros, restringen mi trabajo por las horas extras.</p>	<p>6,11,13,19,24.</p>	<p>Muy satisfecho 24 – 25</p> <p>Satisfecho 19 - 23</p> <p>Regular 18 – 20</p> <p>Insatisfecho 12 – 17</p> <p>Muy insatisfecho 6-11</p>
	<p>Beneficios económicos</p>	<p>Bajo sueldo, no gano poco, el sueldo es promedio, el trabajo cubre mis expectativas monetarias.</p>	<p>2,5,9,10,16.</p>	<p>Muy satisfecho 20 – 24</p> <p>Satisfecho 16 - 19</p> <p>Regular 11 – 15</p> <p>Insatisfecho 8 – 10</p> <p>Muy insatisfecho 6- 7</p>

Fuente: Del MBI (1981) y SL (2005) adaptado por Torre, V. (2018)

3.3. Tipo de investigación

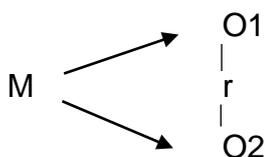
La presente investigación a desarrollarse tiene un tipo básico y aplicado, donde parte de un marco teórico y seguido de la aplicación con la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base según resultados; con un enfoque cuantitativo donde los valores que se toman de las variables son numéricas.

3.4. Nivel de la Investigación

Será de nivel descriptivo - correlacional, se dice descriptiva debido a que se recoge información sin manipular las variables; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) se refiere correlacional al referir el grado de correspondencia significativa que exista entre las dos variables dentro de los intereses de una muestra de personas Hernández et al., (2006).

3.5. Diseño de la investigación

Se utilizó un diseño de tipo no experimental, se efectúa sin manipular las variables ni crear o intentar relaciones causales de ninguna clase. Por el discrepante, reside en observar el contexto tal cual se muestran en su ambiente natural Hernández et al., (2006,128).



Donde:

M: Personal del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.

O1: Síndrome de Burnout.

O2: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre variables.

Figura 3. Esquematización del diseño de la investigación:

Fuente: Propia

3.6. Población y Muestra de Estudio

3.6.1. Población

La población se halló conformada por 60 trabajadores del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, seleccionándolos para el estudio donde cumplen con los siguientes criterios: mayores de edad, profesionales todos en el sector salud, trabajan en área de emergencia, residentes en Lima Metropolitana.

Tabla 2. *Constitución de la población*

CARGO	N	%
Médicos	11	18,3
Lic. en enfermería	20	33,3
Obstetricas	10	16,7
Tec. de enfermería	19	31,7
Total	60	100
Masculino	12	20
Femenino	48	80
Total	60	100

Fuente: Propia

En la tabla 2, nos indica que la población estuvo conformada por 60 trabajadores de salud del servicio de emergencia, siendo mayor los de cargo profesional licenciados de enfermería con 33,3 %, asimismo más población femenina con un 80% de encuestados.

3.6.2. Muestra

Se determinó en la presente investigación que por ser una muestra finita se utilizó toda la población determinada, así como muestra no probabilística o dirigida, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas afines con las particularidades de la investigación o las intenciones del investigador Hernández *et al.*, (2016 p. 175)

3.6.3 Muestreo

Se realizó un muestreo por conveniencia o intencional porque hay mayor facilidad hacia la selección de la población, buscando que sea las mismas características de la población de donde es extraída (Hernández, et al., 2016, p.190). Determinándose con los criterios de selección.

A. Criterio de Inclusión:

- Personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia:
 - Médicos
 - Licenciados en Enfermería.
 - Obstetricia.
 - Técnicos de Enfermería.
 - Ambos géneros.

B. Criterios de Exclusión:

- Personal de Vacaciones.
- Personal en Licencia.
- Personal de Seguridad.
- Personal Administrativo.
- Personal que no desea formar parte de la investigación.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas de Recolección de Datos

La principal técnica de recolección de datos en la presente investigación se utilizó técnicas psicométricas a través de dos encuestas Maslach Burnout Inventory (MBI) con la Satisfacción Laboral (SL- SPC) es valorado con escalas tipo Likert, ya que se trata de encuestas que incitan a responder en un tiempo determinado y de forma señalada las respuestas mencionadas. Las cuales servirá para mostrar la distribución del o los fenómenos estudiados, en una cierta población y/o en subconjuntos de ellas.

3.7.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó para la investigación dos instrumentos.

Para la evaluación del Síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory MBI, el cual fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson en Estados Unidos en 1981 y 1986 cuenta con una adaptación española (Gil – monte y Peiro, 1999) y una adaptación a la población peruana (Llaja, Sarriá y García, 2007).

El MBI es una escala de tipo Likert, organizada en un conjunto de 22 ítems con sus respectivas dimensiones e indicadores, los cuales están referidos a tres dimensiones que evalúan los aspectos más importantes del Síndrome de Burnout:

- Cansancio emocional con nueve ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).
- Despersonalización con cinco ítems (5, 10, 11, 15, 22).
- Realización personal con ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Las posibles respuestas para cada uno de los ítems son evaluadas en 5 puntos que van de nunca (0 punto) algunas veces al año (1 punto) algunas veces al mes (2 puntos) algunas veces por semana (3 puntos) todos los días (4 puntos). Las puntuaciones para cada una de las escalas se obtienen de la sumatoria de los elementos correspondientes a cada una de ellas. Puntuaciones altas en las dos primeras escalas y baja en la tercera son indicativas de grados elevados del síndrome de estrés crónico o la detección del sujeto quemado.

3.7.2.1 Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI)

- ❖ Autoras: C. Maslach y S.E. Jackson ,1981.
- ❖ Adaptación a la población peruana: V. Llaja, C. Sarria y P. García UMSM, 2007.
- ❖ Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.
- ❖ Aplicación: Individual y colectiva, mayores de edad.
- ❖ Duración: de 10 a 15 minutos.
- ❖ Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, que son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
- ❖ Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles y típicas.

Para la evaluación de la Satisfacción Laboral se manejó el herramienta de la Escala de Satisfacción laboral SL, de Sonia Palma Carrillo versión actualizada (2005) la cual es de tipo Likert, consistió en un conjunto de 27 ítems presentados en forma de afirmaciones o negaciones, con cuatro factores que evalúan aspectos importantes de la Satisfacción laboral:

- Significación de la tarea con ocho ítems (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26).
- Condiciones de trabajo con nueve ítems (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27).
- Reconocimiento personal y/o social con cinco ítems (6, 11, 13, 19, 24).
- Beneficios económicos con cinco ítems (2, 5, 9, 10,16).

Es así que el instrumento accede valorar el grado de satisfacción laboral las respuestas por cada uno de los ítems son evaluados en 5 puntos que van desde, a) total de acuerdo, b) de acuerdo, c) indeciso, d) en desacuerdo, e) total desacuerdo; Las puntuaciones para cada una de los factores son:

- Positivo: 5, 4, 3, 2, 1.
- Negativo: 1, 2, 3, 4, 5.

Los ítems positivos y negativos de la Escala SL- SPC

- Positivo : 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
- Negativo: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

3.7.2.2 Ficha Técnica para Evaluar Satisfacción Laboral SL-SPC

- ❖ Nombre :Escala Satisfacción (SL – SPC)
- ❖ Autora: Sonia Palma Carrillo
- ❖ Procedencia : Perú - 2005
- ❖ Administración: individual o colectiva / formato físico o computarizado.
- ❖ Duración de la Prueba: 15 minutos en formato físico.
- ❖ Grupos de aplicación: trabajadores con relación laboral de dependencia.
- ❖ Significación : factor general Satisfacción
 - Factores Componentes (04):
 - Significación de la tarea
 - Condiciones de trabajo
 - Reconocimiento personal y/o Social
 - Beneficios Económicos
- ❖ Usos : Diagnósticos Organizacional
- ❖ Muestra Tipificada: 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
- ❖ Baremos: Baremos percentiles generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones “T” por factores
- ❖ Materiales: Manual / cuestionario (formato físico).

3.8 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

Se realizara la evaluación de la confiabilidad por consistencia interna de ambos instrumentos que se utilizaron para la investigación, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 3. *Confiabilidad de los instrumentos de Maslach Burnout Inventory (MBI) y Satisfacción laboral (SL-SPC) utilizados en la investigación.*

MBI	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0,720	22
SL	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0,784	27

Fuente: Propia

El estudio de la confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach, después de la aplicación de los instrumentos se obtuvo en la investigación los siguientes resultados, para el Síndrome de Burnout con el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) una confiabilidad según el Alfa de Cronbach es de 0,720 según el número de elementos que tiene la prueba que son 22 ítems, también se utilizó el instrumento de Satisfacción Laboral (SL-SPC) trascendiendo una confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0,784 según el número de compendios que cuenta la prueba que son 27 ítems, con una muestra de 60 colaboradores del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima. Con una validez de criterio que permite emitir un juicio valorativo según las puntuaciones resultantes al aplicar el instrumento.

❖ Cálculo del índice Alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente.
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno.
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable.
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable.
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.

3.9. Métodos de Análisis de Datos

En cuanto al análisis de datos una vez aplicado los instrumentos se proceden a codificar los resultados; luego se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov; teniendo en cuenta que es una prueba no paramétrica, donde se utilizara la estadística de correlación de r de Pearson .Se elaboró una base de datos en el programa SPSS 23, se analizaran utilizando para ello los datos se crearan y se expresaran en tablas.

Tabla 4. *Prueba de normalidad entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0,118	60	0,037	0,96	60	0,046
Cansancio emocional	0,149	60	0,002	0,909	60	0,000
Despersonalización	0,125	60	0,021	0,899	60	0,000
Ausencia de logro personal	0,388	60	0,000	0,674	60	0,000
Satisfacción laboral	0,079	60	,200*	0,984	60	0,617
Significación de la tarea	0,165	60	0,000	0,855	60	0,000
Condiciones de trabajo	0,124	60	0,023	0,958	60	0,037
Reconocimiento personal y/o social	0,115	60	0,048	0,953	60	0,022
Beneficios económicos	0,147	60	0,002	0,969	60	0,128

Fuente: Propia

En la tabla 4, según el análisis de datos nos indica que la prueba de normalidad entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, donde se aplica la prueba del Kolmogorov – Smirnov, la cual se evidenció que la mayoría de las dimensiones tienen una distribución normal siendo el nivel de significancia mayor de 0,05, en paralelo con el Shapiro – Wilk los fundamentos muestrales siguen una distribución normal en Síndrome de burnout es de $0,037 < 0,05$ nos da una distribución normal, igual que la Satisfacción laboral que $0,200 < 0,05$ mastranto la normalidad y aceptando la hipótesis nula.

3.10 Aspectos éticos

Con el propósito de garantizar que los procedimientos de la investigación se realizará acorde con los principios éticos manteniendo el respeto por el participante se elaboró un consentimiento informado en el cual se explicó y entregó a cada colaborador al inicio del proceso, en el hacer constar la decisión de participar de manera anónima y formar parte del estudio resolviendo los instrumentos otorgados de forma voluntaria (Anexo 5).

También se tomaron en cuenta los siguientes principios:

- Los principios éticos de los psicólogos y código de conducta American Psychological Association (APA), son los principios éticos de los psicólogos y el código de conducta de la APA (en adelante código de ética) constan de una introducción, un preámbulo, cinco principios generales y normas éticas específicas. La introducción discute la intención, organización, consideraciones de procedimiento y alcance de aplicación del código de ética. El preámbulo y los principios generales constituyen objetivos deseables que guían a los psicólogos hacia los más elevados ideales de la psicología.

- Los principios éticos según el Código de Ética del Psicólogo Peruano; El Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano contiene las consideraciones morales que deben ser acatadas y cumplidas durante el ejercicio de su profesión. Respetan la dignidad del ser humano y se comprometen a preservar y proteger los derechos humanos. Buscan aumentar el conocimiento del comportamiento humano y la comprensión que poseen los individuos sobre ellos mismos y sobre otros, con miras a contribuir al bienestar de la persona. Cuidan la privacidad e integridad de aquellos que requieren sus servicios y de los que aceptan participar en proyectos de investigación psicológica. Hacen uso de sus capacidades sólo para propósitos que sean consistentes con estos valores y no permiten, con conocimiento de causa, su uso erróneo o impropio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

A continuación mostramos los resultados de la investigación conseguidos a partir de los análisis estadísticos ejecutados. Es aquí donde se muestran mediante el análisis descriptivos las dimensiones del Síndrome de burnout del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.

Tabla 5. *Descripción de las escalas del Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.*

Síndrome de Burnout	n	%
Bajo	11	17,2
Medio	39	67,2
Alto	10	15,5
Total	60	100

Despersonalización	n	%
Bajo	42	70,7
Medio	14	22,4
Alto	4	6,9
Total	60	100

Cansancio emocional	n	%
Bajo	33	56,9
Medio	18	29,3
Alto	9	13,8
Total	60	100

Realización personal	n	%
Bajo	2	3,4
Medio	14	22,4
Alto	44	74,1
Total	60	100

Fuente: Propia

En la tabla 5; conforme se observa los niveles referentes al Síndrome de Burnout da a conocer que el personal de salud del servicio de emergencia, donde 39 sujetos se encuentran en el nivel Medio equivalente a un 67,2%; 11 personas se ubican en el nivel Bajo con un 17,2% y 10 sujetos en la categoría Alta en 15,5%. Con respecto a la dimensión Despersonalización 42 sujetos están en el nivel Bajo (70,7 %); 14 personas en el nivel Medio (22,4 %) y nivel Alto se encuentra 4 sujetos en (6,9 %). Relacionado al Cansancio Emocional 33 sujetos muestran un nivel Bajo (56,9%); en nivel Medio 18 personas (29,3%); y con nivel Alto 9 sujetos (6,9%). También en la dimensión de Realización Personal se hallan un nivel Alto 44 personas (74,1%); en un nivel Medio 14 sujetos (22,4%) y con nivel Bajo 2 sujetos (3,4%).

Tabla 6. *Descripción de los factores de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular de Lima.*

Satisfacción laboral	n	%
Muy insatisfecho	5	6,9
Insatisfecho	14	24,1
Promedio	25	41,4
Satisfecho	15	25,9
Muy satisfecho	1	1,7
Total	60	100

Significación en la tarea	n	%
Muy insatisfecho	1	1,7
Insatisfecho	1	1,7
Promedio	7	10,3
Satisfecho	24	39,7
Muy satisfecho	28	46,6
Total	60	100

Condiciones de trabajo	n	%
Muy insatisfecho	3	5,2
Insatisfecho	7	12,1
Promedio	28	46,6
Satisfecho	19	31
Muy satisfecho	3	5,2
Total	60	100

Reconocimiento personal y/o social	n	%
Muy insatisfecho	10	15,5
Insatisfecho	7	10,3
Promedio	14	24,1
Satisfecho	14	24,1
Muy satisfecho	15	25,9
Total	60	100

Beneficios económicos	n	%
Muy insatisfecho	5	8,6
Insatisfecho	12	19
Promedio	19	32,8
Satisfecho	18	29,3
Muy satisfecho	6	10,3
Total	60	100

Fuente: Propia

En la tabla 6, se observa concerniente a la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia a 25 sujetos de la muestra se encuentran en Promedio equivalente a un 41,1%; 15 personas se ubican en Satisfecho con 25,9%; 14 trabajadores se sitúan en Insatisfechos al 24,1%; Muy insatisfecho 5 sujetos en 6,9% y Muy satisfecho 1 trabajador con 1,7%. Con relación al factor Significación en la Tarea tenemos 28 trabajadores están Muy satisfechos con el 46,6%; 24 trabajadores están satisfechos con un 39,7%, 6 trabajadores refieren estar en promedio satisfechos con un 10,3%, es así que encuentra a 1 trabajador muy insatisfechos con 1,7% de igual manera hay 1 trabajador insatisfecho que representa a un 1,7%. Con respecto a Condiciones de Trabajo se mostró que 28 trabajadores se encuentran en un nivel de satisfecho con un 46,6%, 19 trabajadores en un nivel promedio de satisfacción con un 31%, 7 trabajadores muestran estar insatisfecho con el 12,1%, así mismo 3 trabajadores se muestran muy satisfecho con un 5,2% de la misma manera 3 trabajadores se encuentran muy insatisfechos con un 5,2% ;en Reconocimiento personal y/o social 15 trabajadores muestran estar muy satisfechos con un 25,9%, 14 trabajadores satisfechos con un 24,1% , consiguiente 14 trabajadores evidencio estar un nivel promedio con un 24,1% ,10 trabajadores manifiestan estar muy satisfecho con un 15,5%, así mismo 7 trabajadores se encuentra insatisfechos con el 10,3%;en cuanto a Beneficios Económicos se mostró que 19 trabajadores percibían un nivel promedio con un 32,8%, 18 trabajadores un nivel de satisfecho con muy satisfecho y el 29,3%,asi 12 trabajadores muestran estar insatisfecho con un 19%,6 trabajadores están muy satisfechos con un 10,3%,mientras que 5 trabajadores percibieron muy insatisfecho con un 8,6% .

4.2. Resultados Inferenciales

La presente investigación mediante un análisis estadístico se pretende encontrar una relación entre el Síndrome de burnout con la Satisfacción laboral.

Tabla 7. *Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.*

		Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Síndrome de Burnout	r	1	-,090
	Sig.		,494
	n	60	60
Satisfacción laboral	r	-,090	1
	Sig.	,494	
	n	60	60

Fuente: Propia

En la tabla 7, se aprecia que la relación entre ambas variables donde se empleó la prueba estadística r de Pearson nos da una significancia de p-valor de 0,494 lo que indica que no existe relación estadísticamente significativa y un coeficiente r: -0,090 proporcionando una relación negativa fuerte entre el Síndrome de burnout y la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.

Tabla 8. *Relacionar la dimensión de Cansancio emocional del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.*

		Significación en la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Cansancio emocional	r	-0,229	0,216	-0,163	-0,034
	Sig.	0,084	0,883	0,221	0,803
	n	60	60	60	60

Fuente: Propia

En la tabla 8, se considera una relación negativa fuerte entre la dimensión Cansancio emocional del síndrome de burnout con los factores de significancia de la tarea, reconocimiento personal y/o social así como con beneficios económicos y al contrario se da con condiciones de trabajo nos indica que hay una relación positiva, en cuanto con la significancia nos da una correlación no estadísticamente significativa con todos los factores de la satisfacción laboral.

Tabla 9. *Relacionar la dimensión de Despersonalización del Síndrome de burnout con los factores (condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.*

		Significación en la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Despersonalización	r	-0,06	-0,347	-0,212	-0,126
	Sig.	0,654	0,008*	0,11	0,347
	n	60	60	60	60

Fuente: Propia

En la tabla 9, conforme se puede apreciar una relación negativa total entre la dimensión Despersonalización del Síndrome de burnout con los factores de significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social así como con beneficios económicos de la satisfacción Laboral, en cuanto a la correlación es estadísticamente significativa solo con condiciones de trabajo su valor es menor que 0,05.

Tabla 10. *Relacionar la dimensión de realización personal del Síndrome de burnout con los factores (condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima.*

		Significación en la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Realización personal	r	0,453	0,081	0,045	0,218
	Sig.	0,001*	0,272	0,37	0,05
	n	60	60	60	60

Fuente: Propia

En la tabla 10, se estima una relación positiva entre la dimensión realización personal del Síndrome de burnout con los factores de significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social así como con beneficios económicos de la Satisfacción laboral, con una correlación estadística significativa con los factores significación en la tarea y beneficios económicos ya que su valor es menor e igual que 0,05.

V. DISCUSIÓN

A lo largo de los años, cuantiosos estudios han evaluado el desarrollado del Síndrome de Burnout concerniente a muchos factores, indagando sobre el estrés laboral siendo uno de los importantes problemas para la salud y que perturba la producción y seguridad laboral, es así que la Satisfacción laboral es una habilidad o predisposición estable hacia el compromiso profesional, basada en reconocimientos y valores desarrollados a partir de su práctica ocupacional, se puede ver afectados si se asume resultados desagradables o incómodos en el recinto laboral, siendo afectado el mismo, los pacientes, la familia y todo lo que le rodea.

Asimismo, numerosas investigaciones han evaluado el desarrollado del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud, reconociendo que el estrés laboral es uno de los principales problemas que altera la productividad así como la seguridad laboral, con las hipótesis propuestas en la siguiente investigación se muestra una prevalencia del Síndrome de burnout con un 67,2% dando un nivel medio, así mismo en la dimensión cansancio emocional con un 56,9% con un nivel bajo, con la dimensión despersonalización tenemos un 70,7% con un nivel bajo, y con la dimensión realización personal un 74,1% con un nivel alto; Es así que en la Satisfacción laboral obtuvimos un 41,5% dando un nivel promedio, en su dimensión significancia en la tarea tenemos un 46,6% con un nivel muy satisfecho, en la dimensión condiciones de trabajo tenemos un 46,6% con un nivel promedio, asimismo en la dimensión reconocimiento personal y/o social tenemos un 25,9% con un nivel muy satisfecho, en la dimensión beneficios económicos tuvo un 32,8% con un nivel promedio, del mismo modo podemos dar con los objetivos propuestos en similitudes con las siguientes investigaciones que se mostraran.

Se ha evidenciado así una similitud con la Hipótesis general en la investigación realizada por Castillo y Lipa (2016) quien realizó la investigación sobre La Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de

enfermería de áreas críticas de la clínica internacional sede San Borja en Lima, donde concluyó que no se halló correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout, en semejanza con la de Darwin (2016) quien realizó un estudio sobre, el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo en el centro de Es salud Moyobamba quien refiere que no existe un impacto positivo del síndrome de burnout con la Satisfacción Laboral en el personal.

Teniendo en cuenta la Hipótesis específica uno, sobre la escala de Cansancio emocional del Síndrome de Burnout se relaciona con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y /o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017; se muestra una correlación negativa con menor significancia, es así que rechaza la hipótesis debido a que no se encontró una relación entre la dimensión de Cansancio emocional del Síndrome de Burnout con las variables de la Satisfacción Laboral.

Referente a la Hipótesis específica dos, con la escala de Despersonalización del Síndrome de Burnout se relaciona con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y /o social, beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017; se encuentra una relación negativa fuerte, con niveles mayores en significancia, donde se acepta la hipótesis alternativa; coincidiendo en parte con la investigación se evidencia relevancia en el estudio De la Cruz (2014) propuso el estudio de la relación entre estrés laboral con Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de atención Hospitalaria, España donde se encontró relevancia en despersonalización con un nivel alto así como bajos niveles de realización personal.

En la Hipótesis específica tres; referido a la Escala de la realización personal del Síndrome de burnout se relaciona con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y /o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de

emergencia de una clínica particular en Lima,2017; se encontró una relación significativa en realización personal del Síndrome de burnout con el factor significación de la tarea y beneficios económicos de la Satisfacción laboral; se encuentra relevancia en la investigación de Portero y Vaquero (2015) en su estudio sobre el Desgaste profesional ,Estrés y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería en un hospital de tercer nivel del servicio Sanitario Público de Andalucía, España concluyen que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

De acuerdo a la investigación donde se recopiló todos los datos y el procesamiento estadístico, cabe resaltar que no se encontró una relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, pero se pudo apreciar que 65% presentaron un nivel promedio de síndrome de burnout y el 41,7% indicó una satisfacción laboral promedio, los cuales nos indican que los colaboradores están muy susceptibles a los cambios que se pudieran realizar en el ambiente laboral podría ocasionar estrés laboral con repercusiones a su salud como a su ambiente laboral.

Edelwich y Brodsky (1980) refirieron que es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, se inicia a través de fases, la primera fase de entusiasmo, altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado de reconocimiento de sus jefes y usuarios, en la cual es fácil transmitirse la desilusión de sus compañeros ya afectados; sigue una tercera fase de fracaso, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo, también las fuentes de insatisfacción por el trabajo (escaso salario, exceso laboral o excesiva tarea administrativa) y por último, se llega a una cuarta etapa de inactividad o indiferencia hacia el trabajo.(citado por Flores, M. 2016, p.76).

VI. CONCLUSIONES

Se establece que existe una relación negativa fuerte eso quiere decir que si una variable aumenta la otra disminuye, con respecto a la correlación no es significativa estadísticamente, determinando que el síndrome de burnout no se correlaciona con la satisfacción laboral.

En cuanto a relación entre la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout se evidencia una relación negativa fuerte con los factores de la satisfacción laboral, eso significa que bajo cansancio emocional mayor será la significación de la tarea, la condición de trabajo, el reconocimiento personal y /o social y los beneficios económicos, en cuanto a las condiciones de trabajo se relaciona equivalente con cansancio emocional, determinando que no hay una correlación estadísticamente significativa.

Con respecto a la relación entre la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout se encuentra una relación negativa fuerte con todos los factores de la satisfacción laboral, y una correlación no es estadísticamente significativa, solo se observa que hay una relación estadística significativa con el factor de las condiciones de trabajo de la Satisfacción laboral.

Con respecto a la relación entre la escala de realización personal del Síndrome de burnout se encontró una relación positiva moderada con todos los factores de la satisfacción laboral, se observó una correlación estadísticamente significativa con las dimensiones la significación de la tarea y los beneficios económicos de la Satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones serán dirigidas al departamento de servicio de emergencia.

Se sugiere al servicio de recursos Humanos en coordinación con el departamento de enfermería realice pausas activas, conferencias y talleres sobre habilidades sociales con relaciones interpersonales para el personal del servicio de emergencia para que regulen la actividad laboral y logren canalizar actitudes negativas entre ellos mismos y con el entorno.

Se planteara al jefe de servicio de emergencia continuar con la mejora del área atreves del apoyo continuo en el desarrollo profesional del trabajador, para que logren sentido de imparcialidad en el centro laboral mejorando en su desempeño y productividad propia como institucional.

Se propone a la dirección general realizar periódicamente estudios de factores estresores ya que el personal esta susceptible a los cambios emocionales que conlleva la profesión, para actualizar las informaciones que se encontraron en este estudio realizado en el personal de salud del servicio de emergencia.

Se debe tener en cuenta ampliar el estudio en el servicio de emergencia de la clínica incluyendo al personal administrativo y de seguridad, ya que ellos también están en contacto directo con los pacientes que vienen a la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, P. y Castro, M. (2013) Tesis: Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012. Universidad de Costa Rica. San José de Costa Rica.

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología, III, 5, 46-6. UNMSM – Perú. Consultado el 19 de enero del 2018.
[Sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999_n5/satisfacción.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicología/1999_n5/satisfacción.htm).

Briceño, E. (2013) Tesis: Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia”. Universidad de Zulia. Venezuela.

Bosqued, M. (2008) Libro virtual: Quemados el síndrome de burnout, Barcelona –España. Extraído el 30 de octubre del 2017
<https://www.casadellibro.com/libro-quemados-el-sindrome-del...que.../1200547>

Bobbio, L y Ramos, W. (2010) tesis: Satisfacción Laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima _ Perú, revista peruana de epidemiologia vol.14, numero2, agosto, 2010pp.133-138.

Castillo F. y Lipa R. (2016) tesis: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la clínica Internacional sede San Borja Lima, Universidad Norbert Wiener, Perú.

Citado APA: (A. 2012,11. Ejemplo de Proyecto de investigación. Revista Ejemplode.com. Obtenido 11, 2012).

Colegio de Psicólogos del Perú (2017,27 de septiembre) Consultado el 25 de enero del 2018, de

http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf.

Código de ética según el APA (2010) Consultado el 15 de enero del 2018 de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf.

Schultz, L. (1990). Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format. *Journal of Independent Social Work*, 1(5), 69-87.

Darwin, M (2016) Tesis: Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Es salud Moyobamba, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

De la Cruz, E. (2014) Tesis: Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de atención Hospitalaria, Universidad de Valladolid, España.

Escala de Satisfacción de Laboral de SL-SPC manual 1999 Lima, Perú.

Edelwich, J y Brodsky, A. (1980) *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Science Press., (citado por flores, M. 2016, p.76), consultado el 26 de mayo del 2018, de: repositorio.ual.edu.pe/.../009%20FLORES%20TOSCANA%2C%20MARÍA%20ALEJ...

Galván, R. (2010) Los peligros del Burnout. *El peruano*, consultado el 17 de enero 2018, de: http://www.bvsde.paho.org/notici/por100129_04.pdf.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Consultado el 15 de diciembre del 2017.

Hernández Sampieri (2016). Metodología de la investigación 6ta edición. Consultado el 15 de noviembre del 2017, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

Ledesma, C. (2015) tesis: Síndrome de burnout en el personal asistencial de la clínica hospital Hermilio Valdizan, Universidad Ricardo Palma, Lima.

Llaja, V., Sarria, C., García, P. (2007) MBI Inventario Burnout de Maslach & Jackson - Muestra peruana. Lima: Centro Interdisciplinario de Neuropsicología.

Loitegui Aldaz, J.R. (1990) Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Mansilla, F. (2010). Consecuencias del Estrés de Rol. *Interpsiquis*. Consultado el 25 de diciembre. Recuperado de: <http://www.psiquiatria.com>.

Manual de salud ocupacional – Digesa - Minsa (2005) consultado el 20 de diciembre del 2017.

www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

Montenegro, A. (2013). Tesis: Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería del Hospital II - 1 Moyobamba y Hospital II - 2 Tarapoto – 2013. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas. Perú.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, pag 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA Consulting Psychologists Press.

Maslach C. (2006) Burnout: A social psychological analysis. En: Jones JW. The burnout syndrome. California: Berkely University of California.

Manual de Satisfacción Laboral de Sonia Palma actualizado del 2005 en Lima, Perú.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, consultado el 18 de julio del 2018.

<https://www.trabajo.gob.pe/mtpe>

Modelos teóricos y explicativos del síndrome de burnout, (2013,16 de diciembre) Consultado el 20 de octubre del 2017, de <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>

Oseda, D. (2011) *Técnicas de validación y confiabilidad de instrumentos de investigación*. (2da. Ed.). Lima: Eximpress S.A.

OSHA en español 1997, Materiales educativos de la. Consultado el 18 de agosto del 2018.

<https://www.osha.gov/Publications/osha3173.pdf>

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Palma, S. (2004). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.

Proyecto de investigación (2018) Consultado el 05 de enero del 2018, de http://www.ejemplode.com/13ciencia/2467ejemplo_de_proyecto_de_investigacion.html.

Pacheco, S. (2016), tesis: Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana – 2016, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Portero, S. y Vaquero, M. (2015) Tesis: Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel del servicio sanitario público de Andalucía – España.
www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

Ríos, F. (2014), tesis titulada, Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango, Guatemala.

Ríos, B. (2006) síndrome de Burnout. Consultado el 10 de enero del 2018, <http://www.monografias.com/trabajos39/sindrome-burnout/sindrome-burnout.shtml>.

Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996) Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. consultado el 15 de julio de 2018.
<https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Ruiz, L. (2014) realizó una tesis, “Grado de satisfacción laboral auto percibida por docentes en cinco colegio de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur”, Monterrey-México.
dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/395?show=full

Serrano, C. (2000) “Calidad de servicio desde la perspectiva del cliente, usuario. Caracas 02 de noviembre 2007”. Consultado el 15 de marzo del 2018.

Schaufeli WB y Enzmann D. the burnout comparison to study and practice. A critical analysis. London: Taylor. 1998. 3(2): 34-37.

<https://www.amazon.com/Burnout...Study-Practice.../0748406980>

Silva, Darwin (2016) Tesis: Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Es salud Moyobamba-2016. Universidad Cesar Vallejo Moyobamba – Perú.

Tonon, G. (2003) calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout .Buenos Aires.As. Espacio editorial.

Tesis.uson.mx/digital/tesis/does/21156/capitulo 2pdf.

Zavala (2014), en su tesis, “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en México.

ANEXOS

Anexo 1: Datos Sociodemográficos

Tabla 11. Datos sociodemográficos de la población de estudio.

Variable	Escalas	N	%
Estado civil	Solteros	30	50
	Casados	29	48,3
	Divorciados	1	1,7
Total		60	100
Condición laboral	Contratados	41	68,3
	Nombrados	19	31,7
Total		60	100
Cargo	Médicos	11	18,3
	Licenciados	20	33,3
	Técnicos	19	31,7
	Obstetricas	10	16,7
Total		60	100
Tiempo de servicio	3 a 6 meses	4	6,7
	6 meses a 1 año	11	18,3
	1 a 3 años	12	20
	3 a 5 años	11	18,3
	5 a 10 años	9	15
	Más de 10 años	13	21,7
Total		60	100
Edad	22-30 años	22	36,7
	30-38 años	21	35
	38-46 años	10	16,7
	46-54 años	4	6,7
	54-61 años	3	5
Total		60	100

Fuente: Propia

En la tabla 11 se observa que del 100% de los encuestados, el 48,3% indicó un estado civil de casado, el 68,3% una condición laboral de contratado, el 33,3% tuvo un cargo de licenciado, el 21,7% manifestó un tiempo de servicio mayor de 10 años y el 36,7% presentó una edad de 22-30 años.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.			
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?	Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	Existe relación significativa entre el Síndrome de burnout con la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	Programa estadístico SSPS 23. Correlación de Pearson
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
¿Cuál es la relación entre la escala de Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout con la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?	Relacionar la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia una clínica particular en Lima, 2017.	Existe relación entre la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	La prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.
¿Cuál es la relación entre la escala de despersonalización del Síndrome de burnout con la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?	Relacionar la dimensión de despersonalización del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del	Existe relación entre la dimensión de despersonalización del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del	

	servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	
¿Cuál es la relación entre la realización personal del Síndrome de burnout y la Satisfacción personal en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017?	Relacionar la dimensión de realización personal del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	Existe relación entre la dimensión realización personal del Síndrome de burnout con los factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017.	La prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.

Anexo 3: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	valores
<p>Síndrome de Burnout</p> <p>MBI de Maslach y Jackson (1981) definieron como un síndrome tridimensional que se da entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, dándoles a modo de estar quemado, como una respuesta a un estrés crónico.</p>	Agotamiento Emocional	Emocionalmente Agotado, cansancio, exceso de trabajo, fatiga emocional, sensación de tedio.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Alto 54 – 27 Medio 26 – 19 Bajo 18 – 0
	Despersonalización	Conflicto emocionales desarrollados de actitudes cínicas, distanciamiento, distorsión de la percepción hacia el cliente, indiferencia emocionalmente.	5,10,11,15,22.	Alto 30 – 10 Medio 9 – 7 Bajo 6 – 0
	Realización Personal	Sentimientos de incapacidad, fracaso, impotencia, frustración, percepción de sobrecarga laboral, calma para los problemas.	4,7,9,12,17,18,19,21	Alto 48 – 40 Medio 39 – 34 Bajo 30 – 0
<p>Satisfacción Laboral SL – SPC de Palma (2005)</p> <p>Refiere a la satisfacción laboral como la disposición o tendencias respectivamente constante hacia el trabajo, establecidas en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.</p>	Significación de la tarea	Trabajo justo, tarea valiosa, me siento útil, me complace mis resultados, mi trabajo me hace sentir realizado, me siento bien, me gusta mi trabajo	3,4,7,18,21,22,25,26.	Muy satisfecho 37-40 Satisfecho 33-36 Regular 28 – 32 Insatisfecho 24 – 27 Muy insatisfecho 6- 22
	Condiciones de trabajo	Distribución física, ambiente confortable, me gusta mi horario, buena relación con el jefe, comodidad ambiente, horario adecuado, valora esfuerzo.	1,8,12,14,15,17,20,23,27	Muy satisfecho 14 - 44 Satisfecho 35 – 40 Regular 27 - 34 Insatisfecho 20- 26 Muy insatisfecho 6-19
	Reconocimiento Personal y/o social	Mal trato, me distancio, descompromiso por mis funciones, son aburridos mis compañeros, restringen mi trabajo por las horas extras.	6,11,13,19,24.	Muy satisfecho 24 – 25 Satisfecho 19 - 23 Regular 18 – 20 Insatisfecho 12 – 17 Muy insatisfecho 6-11
	Beneficios económicos	Bajo sueldo, no gano poco, el sueldo es promedio, el trabajo cubre mis expectativas monetarias.	2,5,9,10,16.	Muy satisfecho 20 – 24 Satisfecho 16 - 19 Regular 11 – 15 Insatisfecho 8 – 10 Muy insatisfecho 6- 7

Anexo 5: Consentimiento Informado

Reciba un profundo y fraternal saludo, mi nombre es Verónica Torre Herrera, actualmente bachiller en Psicología de la Universidad Telesup, me encuentro realizando estudios para mi tesis con el nombre de “Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, 2017”.

Si usted participa en este estudio de condición voluntaria, se le brindara dos cuestionarios que son, el Inventario del Síndrome de Burnout (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL), los cuales medirán los niveles de síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se le propone leer y marcar donde corresponda de acuerdo a su juicio personal, tendrá un tiempo determinado de 20 minutos aproximadamente.

La información que se recolecta será de manera confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación, siendo los dos cuestionarios de manera anónima.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente sobre este proyecto, puede preguntar en cualquier momento, así también puede escribirme al correo vtorre_30@hotmail.com.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar estos dos cuestionarios estoy dando mi consentimiento como participante directo en este estudio.

Agradezco su participación y colaboración.

Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de Valor

Según la investigación realizada en el personal de salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima, donde se encontró una relación entre el Síndrome de Burnout en el personal profesional con la con la satisfacción laboral; se puede resaltar que en la dimensión de la despersonalización del síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981) quienes refieren que el sujeto está teniendo respuestas de indiferencia, situaciones negativas, frialdad hacia las demás personas que lo rodean a través de una correlación indirecta en el factor condiciones de trabajo sobre la satisfacción laboral de Palma (2005) en este factor evidencia que las condiciones de trabajo forman sentimientos que distancian al sujeto de la actividad laboral. Además teniendo en cuenta la importancia del recurso humano que poseen los trabajadores quienes son el pilar de toda empresa o institución lugar que propician la integración entre ambas partes para el desarrollo buscando no solo el beneficio sino el compromiso de todos los que laboran en la empresa.

Objetivo: Realizar ejercicios de corto tiempo que relajen a través de movimientos sencillos y renovadores que pueda ayudar a optimizar la motivación y el rendimiento laboral.

Metodología: Es participativa, activa, práctica, basada en el aquí y el ahora y se realizara en el ambiente laboral.

Se formalizaría en la mañana por el espacio de 10 minutos, se pueda realizar como una pausa activa con el personal de ingreso al servicio, ya que puedan estar presentando algún tipo de malestar físico, emocional, social que pueda afectar en su rendimiento laboral, estos ejercicios permitirá que pueda alcanzar relajación que le permita recargarse de energía para empezar con sus labores.

A continuación los siguientes pasos a realizar:

1. Iniciar con respiraciones profundas por la nariz y contenerlo por 10 segundos luego expire lentamente por la boca, realízalo un par de veces para soltar alguna tensión que tenga.
2. Lleve ambos hombros para atrás por 5 segundos, luego hacia adelante por 5 segundos más, repetirlo 4 veces.
3. Como se encuentra de pie cierre los ojos y en el lugar que está llámelo mío, mi espacio (escuche su voz al pronunciar).
4. Cruce ambos brazos como si estuviera abrazando a alguien sienta su propio abrazo, mueva las manos y abrace lo más que pueda de su cuerpo e imagine que es un ser muy querido a quien abraza, dígame palabras de aprecio. (tiempo 3 minutos.)
5. Abra los ojos, extiendan ambos brazos con las palmas hacia arriba 10 segundos (repita dos veces).
6. Vuelva a respirar profundamente por la nariz y contenga el aire por 10 segundos luego expire lentamente por la boca, un par de veces.

Con estos espacios cortos del ejercicio se puede aprovechar renovar la fuerza interior que se exteriorizará mejorando el pensar, el sentir y el actuar, donde así podrán brindar un servicio de calidad y seguridad a los pacientes.

Anexo 7: Cartilla de Datos

Cartilla de Datos

Sexo: M () F () **Edad:**..... **F.N.:**

Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

Condición Laboral: Contratado () Nombrado ()

Cargo: Médico () Licenciada () Técnico () Obstetriz ()

Tiempo De Servicio: 3 meses a 6 meses () 6 meses a 1 año ()

1 año a 3 años () 3 años a 5 años () 5 años a 10 años () 10 años a mas ()

Servicio en que Labora: Emergencia () Uci () Sala De Cirugía ()

Anexo 8: Instrumentos

Inventario MBI

Instrucciones: Encontrara 22 frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadro en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

Escala de frecuencia:

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

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo							
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8.	Me siento agotado por trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida los demás.							
10.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy activo.							
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado.							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

ESCALA DE OPINIONES SL –SPC

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

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

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

Anexo 9: Propiedades Psicométricas

Tabla 12. *Baremos de la muestra total de la investigación del Síndrome de Burnout.*

Percentiles	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
5	4,00	0,00	1,95	45,30
10	6,00	0,00	2,00	47,90
15	8,00	,85	2,00	50,70
20	8,00	1,00	2,00	53,80
25	9,00	1,00	2,00	54,75
30	9,00	1,00	2,00	55,70
35	10,00	2,00	2,00	56,65
40	11,00	3,00	2,60	57,00
45	12,00	4,00	3,00	57,55
50	14,00	4,00	3,00	59,00
55	15,00	4,45	3,00	61,00
60	17,00	5,00	3,00	63,00
65	17,00	5,35	3,00	64,00
70	20,30	6,30	3,00	65,30
75	22,00	7,00	3,00	68,00
80	26,20	7,20	3,00	73,00
85	27,45	9,00	3,00	76,15
90	32,20	10,20	3,00	82,10
95	36,00	14,00	3,00	84,00
100	37,00	15,00	3,00	85,00

Fuente: Propia

Tabla 13. *Baremos de la muestra total de investigación de la escala Satisfacción Laboral.*

Percentiles	Significancia en la tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal	Beneficios Económicos	Satisfacción Laboral
5	28,70	24,85	14,00	12,00	84,80
10	30,90	28,00	15,00	13,90	91,80
15	31,85	30,00	16,00	14,00	95,85
20	33,00	32,00	17,80	15,00	97,00
25	33,75	32,00	18,00	15,75	99,00
30	34,00	33,00	19,00	17,00	100,00
35	34,00	33,00	19,00	17,00	102,00
40	34,60	34,00	20,00	17,60	103,60
45	35,00	34,55	20,00	18,00	104,55
50	35,00	35,00	20,50	18,00	105,00
55	36,00	35,00	21,00	18,00	105,45
60	36,00	35,00	21,00	18,40	106,40
65	36,00	36,00	21,00	19,00	109,00
70	37,00	36,00	22,00	19,00	111,00
75	38,00	37,00	23,00	20,00	112,25
80	39,00	38,00	23,00	20,00	114,40
85	39,00	38,15	24,00	20,15	116,15
90	40,00	40,00	24,10	22,00	118,10
95	40,00	44,00	25,00	22,05	120,05
100	40,00	45,00	25,00	24,00	134,00

Fuente: Propia

Anexo 10: Carta de autorización de la clínica Good Hope.



Malecón Baña 956
Miraflores, Lima, Perú
Teléfono: 610-7300
Fax: 446-0411
informes@goodhope.org.pe
www.goodhope.org.pe

Miraflores, 23 de abril de 2018

Señorita
VERÓNICA TORRE HERRERA
Estudiante de Psicología
Universidad Telesup

Por medio de la presente emitimos el acuerdo por el Comité de Docencia e Investigación, en relación a su solicitud de permiso para aplicar encuestas al personal del servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, al encontrarse realizando el proyecto de Tesis "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima".

2018 – 004 COMITÉ DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN – Acordar Aprobado, en su reunión con fecha 06 de febrero de 2018; Conceder permiso para aplicar encuestas al personal del servicio de Emergencia de la CGH, para el desarrollo de trabajo de Tesis mencionado; contando además con la ratificación de aprobación de **Comisión Interna 2018-056**.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los trámites que considere pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas PhD, MCR, MD.
Jefe Docencia e Investigación
Anexo 2501 – 6522

Anexo 11: Resultado del programa anti plagio.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS

magister
de compilatio.net

Cuenta : **Titulos Grados**
Username : **laibjfh**
Título : **TESIS veronica 18-08-18.docx**
Carpeta : **TESIS VARIOS**
Comentarios : *No disponible*
Cargado el : 21/08/2018 15:47

Plagio de documento :
 **12%**

Similitudes de las partes 1 :
 **7%**
9/20/18
21/8/18



INFORMACIONES DETALLADAS

Título : **TESIS VERONICA 18-08-18.docx**
Descripción : **TESIS VARIOS**
Analizado el : 21/08/2018 16:21
Login : 1lh2fe3
Cargado el : 21/08/2018 15:47
Tipo de carga : **Entrega manual de los trabajos**
Nombre del archivo : **TESIS VERONICA 18-08-18.docx**
Tipo de archivo : **docx**
Número de palabras : **9771**
Número de caracteres : **65699**

TOP DE FUENTES PROBABLES- ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

1. tesis.pucp.edu.pe/_ALFARO_LEYTON_MEZA_ACCION_LABORAL.pdf	 2%
2. Fuente Compilatio.net 9cwil74q	 <1%
3. Fuente Compilatio.net 293ufoms	 <1%
4. Fuente Compilatio.net wie2rxk9	 <1%

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas : **5 %** 

Similitudes supuestas : **1 %** 

Similitudes accidentales : **<1 %** 

Page 1