

**Universidad Alas Peruanas**

**Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Psicología Humana**



**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL ÁREA DE UCI DEL HOSPITAL III**

**JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA 2013.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Autor:**

**Bach. Anais Albina Paucar Saavedra**

**Asesor:**

**Dra: Maribel Diaz Espinoza**

**Piura – Perú**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, por guiar mis pasos y fortalecer mi espíritu día a día, por escucharme y ayudarme a superar las barreras y obstáculos presentados en mi vida, gracias Dios por tu infinita bondad.

A mis padres Luis Alejandro Paucar, Demetria y mis hermanos Maryorli , Cris , Xiomara, Kenji y Nixon por su apoyo incondicional y por ofrecerme los medios necesarios para cumplir mis proyectos.

A todos los colaboradores y amigos que de una u otra manera han aportado en mi crecimiento personal y académico.

### **Agradecimientos**

Quiero aprovechar esta oportunidad para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que de un modo u otro, me han apoyado en la realización de esta tesis.

A Dios por el camino recorrido, a mi familia por ser la fuente de motivación en mi vida.

por último, quiero agradecer a todas las enfermeras del área de UCI del hospital III José Cayetano Heredia quienes incondicionalmente participaron y colaboraron en la investigación.

## RESUMEN

El Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral son dos variables de gran interés para ser evaluadas las cuales nos permitirán intervenir en los resultados de la organizacionales , los que nos expresa el grado de eficacia , eficiencia y efectividad que una institución puede lograr tener.

Teniendo en cuenta que las decisiones o políticas pueden influir en el desarrollo de la empresa. El objetivo de presente trabajo es relacionar EL Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013”, en la cual se trabajo con una población de 40 enfermeras de área Unidad de Cuidados Intensivos.

Se utilizó como instrumentos: Síndrome de Burnout de C.Maslach la cual esta compuesta de tres componentes: Cansancio emocional (CE) Despersonalización (DP) y Realización personal (RP) y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2006) que esta compuesta por 4 factores. Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos.

Para hallar la correlación usamos la prueba de correlación de Pearson procesada por el software SPSS versión 19.0 español, brindándonos como resultado que sí existe relación estadísticamente significativa a nivel general entre las variables de estudio. Finalmente concluimos que “Existe relación entre EL Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral”.

Palabras clave: **síndrome de burnout , satisfacción laboral**

## ABSTRAC

Burnout syndrome and job satisfaction are two variables of interest to be evaluated which will allow us to intervene in the results of the organizational, which expresses us the effectiveness, efficiency and effectiveness that an institution can achieve have.

Given that decisions or policies may influence the development of the company. The aim of this paper is to relate burnout and job satisfaction Nurses Area ICU of Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 in which I was working with a population of 40 nurses of ICU area.

It was used as instruments of C.Maslach Burnout syndrome which is composed of three components: emotional exhaustion (EC) depersonalization (DP) and fulfillment (RP) and the scale of job satisfaction Palma Sonia Carrillo (2006) that this It composed of four factors. Significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social and economic benefits.

To find the correlation we use Pearson correlation test processed by the Spanish SPSS software version 19.0, giving us as a result that there exists a general level statistically significant relationship between the study variables. Finally we concluded that "There is a relationship between burnout and job satisfaction."

**Keywords: burnout, job satisfaction**

## INDICE

Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen / Abstract .....	v
Índice .....	vi
Introducción.....	vii
	viii
	ix
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Delimitación de la investigación.....	16
1.2.1 Delimitación temporal.	
1.2.2 Delimitación geográfica.	
1.2.3 Delimitación social:.....	
1.3 Formulación del problema.....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Hipótesis de la investigación.....	19
1.5.1 Hipótesis general.....	19
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	22
1.6 Justificación de la investigación.....	

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
• Internacional.....	24
• Nacional.....	27
• Local.....	
2.2 Bases teóricas.....	31
2.1.1.-Síndrome de Burnout.....	32
2.1.2.-Dimensiones del síndrome de BUrnout.....	32
2.1.3.-Sintomatología del S-B.....	33
2.1.3.-Causas del SB.....	36
2.1.4.-Fases del SB.....	37
2.1.5.-Consecuencias del SB.....	38
1.2.6.- Estrategias y prevención del SB en personal de enfermeras.....	39
2.3.-Satisfacción Laboral – Definiciones.....	39
2.3.1.-Satisfacción laboral.....	46
2.3.2.-Componentes de la SL.....	47
2.3.3.-La SL como variable Independiente.....	48
2.3.4.- teorías de la SL .....	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

	49
4.1 Tipo de la investigación.....	
4.2 Diseño de la investigación.....	51
4.3 Población y muestra de la investigación.....	
4.3.1 Población.....	
4.3.2 Muestra.....	

4.4 Variables, dimensiones e indicadores.....	56
4.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	
4.5.1 Técnicas.....	56
4.5.2 Instrumentos.....	59
4.6 Procedimientos.....	

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1 Resultados. ....	60
4.2 Discusión de los resultados.....	64-68
Conclusiones .....	71
Recomendaciones.....	73
Referencias bibliográficas.....	75

Anexos.



## ÍNDICE DE TABLAS

**TABLA N° 1:** Relación existente entre el síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral, en las enfermeras del área de uci del hospital iii José Cayetano Heredia Piura 2013.....Pag 70

**TABLA N° 2:** Distribución según las dimensiones del síndrome de burnout en las enfermeras del área de uci del hospital iii José Cayetano Heredia Piura 2013.....Pag 71

**TABLA N° 3:** Distribución según las dimensiones de la satisfacción laboral en enfermeras del área de uci del hospital iii José Cayetano Heredia Piura 2013 .....Pag 72

**TABLA N° 4:** Correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en las enfermeras de área de uci del hospital iii José Cayetano Heredia Piura 2013..... Pag 73

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que a continuación se presenta tiene como finalidad dar a conocer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de UCI (Unidad de cuidados intensivos) del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

El estudio se basa en buscar la correlación entre nuestras dos variables de estudio siendo estas el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es considerada como el “sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” Muñoz Adánez (1990).

Es por ello que las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el mercado tanto de productos como de servicios; mientras más se aprecie la importancia de los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de los servicios a los Pacientes.

Por otro lado el síndrome de Burnout genera cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores con labores frustrantes o con excesiva demandas lo cual afecta a la calidad de trabajo que él puede ofrecer, ya que entra a tallar el cansancio emocional, Despersonalización y la falta de realización personal; por otro lado la Satisfacción laboral es muy importante, ya que compromete muchos factores Significación de la tarea Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos que pueden llegar a ser piezas claves para el ejercicio laboral y este se pueda desarrollar de manera adecuada.

La investigación se realizó en el Hospital III José Cayetano Heredia, porque es uno de los hospitales más importantes del Ministerio de Salud y uno de

los que posee mayor demanda por el pueblo piurano , además está relacionado con una área muy importante; la salud y el bienestar de la sociedad. Dentro del hospital se encuentran diversas áreas, una de la cuales se escogió para el estudio: La Unidad de Cuidados Intensivos, ya que es un las áreas que predomina por su cuidado y atención a pacientes en estado crítico de salud, exigiendo mayor eficacia a las encargadas de esta área.

Sonia Palma (2006), menciona que la Satisfacción Laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollado a partir de su experiencia ocupacional.

Con ese fin la presente investigación contiene:

**El capítulo I** la introducción de la Investigación, el planteamiento donde se expone la realidad problemática, la formulación y enunciado del problema, la justificación, los objetivos y los objetivos específicos.

**El capítulo II** la Revisión Literaria, los antecedentes encontrados en base a la materia de estudio, las bases teóricas de ambas variables a estudiar.

**El capítulo III** la Metodología el cual nos indicará el tipo y nivel de la investigación, el diseño, población, muestra, criterios de inclusión y exclusión, definición y operacionalización de las variables, la ficha técnica de los instrumentos, el procedimiento que vamos a seguir en la investigación y el plan de análisis.

**El capítulo IV** Resultados de las variables aplicadas, el análisis de los resultados.

**El capítulo V** Presenta las conclusiones a las que se arribaron a partir del análisis de resultados, además de las recomendaciones, aspectos complementarios, referencias bibliográficas y los anexos en los que se presentan los instrumentos de medición, sus baremos, las tablas referentes a la validéz y la confiabilidad y la matriz de consistencia.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Hoy en día, los profesionales que trabajan directamente con personas se ven expuestos a una serie de estresores que según como sean vividos, resueltos y afrontados determinan la respuesta individual al estrés.

Esta respuesta al estrés puede dar lugar a comportamientos adaptativos, que conducen necesariamente al aprendizaje y la satisfacción profesional o a comportamientos desadaptativos, que provocan el desgaste y la insatisfacción profesional, estas conductas pueden estar ligadas a diversos factores de su entorno como puede ser su familia, amigos, vecinos, pareja etc.

Se ha concluido por una serie de investigaciones que: “En el ámbito Latinoamericano, Chile registra una prevalencia del Síndrome de Burnout del 30% en profesionales de salud de los niveles primario y secundario de atención y afecta principalmente a los profesionales que tienen contacto directo con las personas Roman.( 2003)

Los estudios realizados de este Síndrome de Burnout muestra que las mujeres son las que mas están expuestas a padecer este tipo de síndrome ya que al llevar un doble rol como es la familia y el trabajo les lleva a exigirse más y a cumplir más de lo que ellas mismas pueden soportar, causando una gran frustración cuando no cumplen sus metas propuestas en sus roles. Otros que también pueden padecerlo con gran porcentaje son los que están solteros dado al que no tengan una pareja estable o hijos los hace más débiles a afrontar problemas y conflictos emocionales.

Silva (2008) refiere que el síndrome de burnout es frecuente en profesionales que mantienen una constante interacción con personas y que están expuestos además a una sobre carga laboral, es el caso en el ámbito de salud nacional como el de los médicos, enfermeras, obstetras, asistentes sociales, psicólogos, auxiliares de enfermería. Otras profesiones y roles a los que pueden estar expuestas o vulnerables son abogados,

equipos de ventas, coordinadores grupales, directivos, gerentes, maestros, docentes, ejecutivos, amas de casa.

Así mismo Silva (2008) también indica que el síndrome de desgaste profesional se hace presente mayormente en personas que trabajan en la enseñanza y en el sector salud. Este alto nivel de estrés provocado por el contacto e interacción diaria ante las demandas y pedidos de otras personas, por el intenso intercambio emocional, y cuando sobrepasan los niveles de adaptación en el individuo, producto de la sobre exposición.

Asi mismo La satisfacción laboral es más una consecuencia de las condiciones de trabajo (remuneración, posibles ascensos, desarrollo profesional) que uno causa para lograr un alto nivel de productividad dentro de la organización. Muñoz Adanez (1990).

Parece evidente que deben existir diversas diferencias individuales en la satisfacción en el trabajo y que distintas personas en el mismo empleo experimentan diversas fuentes y grados de satisfacción, y dos personas con empleos distintos pueden experimentar grados semejantes de satisfacción. Sin embargo, el paradigma fundamental del presente estudio es evidenciar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional, se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. (Sonia Palma, 2006).Las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud.

El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y el índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad Emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia.

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual

genera diferente impacto en cada sujeto, ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad. (Muñoz Adanez, 1990). En nuestra realidad local se pueden observar diferentes problemas que atañen al desempeño laboral del profesional de salud, debido probablemente al aspecto salarial, político y administrativo de parte de un gobierno que hace poco a favor del mejoramiento de los servicios de salud.

El medio familiar en que nace y crece una persona determina algunas características económicas y culturales que pueden limitar o favorecer su desarrollo personal y laboral. (García, 2005).

Existen agentes que ocasionan un deterioro en la adecuada dinámica familiar, posiblemente asociados a su satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Puesto que la presencia de estas dos variables en los profesionales que laboran en salud en nuestra ciudad, son muy importantes en su desempeño laboral. EL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA mantiene una mayor complejidad, con una cobertura de atención que sobrepasa cien mil habitantes provenientes de los Departamentos de Piura y Tumbes.

En la Unidad de Cuidados Intensivos de este centro hospitalario , la enfermera tiene un perfil enmarcado que incluye conocimientos científicos, tecnológicos, que le permiten aplicar la tecnología apropiada para realizar procedimientos y técnicas avanzadas, tomar decisiones en la resolución de situaciones que implican riesgo para la vida de los pacientes: ventilación mecánica, infusiones endovenosas diversas, monitoreo hemodinámico, etc. Los cuidados de enfermería que se brindan a los pacientes en este centro hospitalario en la UCI (unidad de cuidados intensivos adultos) se analizan en forma interdisciplinaria; se objetiviza la visión de los cuidados a partir de la interpretación de las experiencias y las vivencias durante la hospitalización .

La UCI en el HOSPITAL JOSE CAYETANO HEREDIA PIURA es un servicio de alta complejidad que brinda un cuidado integral a pacientes en condiciones críticas de salud. La zona de enfermería se localiza frente a

las camas donde se encuentran los pacientes ; lo cual es un aspecto importante ya que permite la observación continua de los pacientes .

Las enfermeras en La UCI en el HOSPITAL JOSE CAYETANO HEREDIA PIURA trabajan un promedio 12 diarias de trabajo dentro del hospital en atención directa al paciente en forma diaria cubriendo turnos rotativos de mañana tarde y noche respectivamente.

las enfermeras en su actividad laboral matienen un tiempo de servicio máximo de 30 años y el mínimo de 1 año la edad promedio es de 41 años, siendo la edad máxima de 62 años y la mínima de 29 años siendo la mayoría casadas y con carga familiar.

La sobrecarga laboral de el personal de enfermería es un problema, que se viene dando desde hace mucho tiempo y a pesar de las diversas propuestas realizadas, no hay propuestas claras e intervenciones eficaces. Por otro lado, sigue existiendo la tendencia de responsabilizar al individuo de todo lo que acontece, sin tomar en cuenta que el ambiente laboral también juega un rol importante en su desarrollo.

Este es el motor, que invita a seguir realizando investigaciones para establecer la relación entre las variables planteadas; relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de uci del hospital III José cayetano heredia piura 2013 y encontrar los factores predisponentes que hacen que las personas se sientan fatigadas y por ende entender la capacidad del individuo para soportarlos.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **Delimitación Geográfica :**

La institución que fue objeto de estudio está ubicada en Piura , distrito castilla en el Hospital III José Cayetano Heredia en la unidad de cuidados intensivos quinto piso.

### **Delimitación social:**

La investigación se realizó con las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital III José Cayetano Heredia Piura.

### **Delimitación temporal:**

La investigación se llevó a cabo durante el segundo bimestre en el año 2013.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema principal**

¿Cómo se relaciona el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

### **1.3.2. Problemas secundarios**

¿Cómo se relaciona el cansancio emocional del síndrome de Burnout y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y el Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?



¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y los Beneficios económicos en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y los Beneficios económicos en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la realización personal y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la realización personal y las Condiciones de trabajo en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la realización personal Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?

¿Cómo se relaciona la realización personal y los Beneficios económicos en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?.

## 1.4. Objetivos de la investigación

### 1.4.1. Objetivo general:

Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y los niveles de satisfacción laboral, en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

### 1.4.2. Objetivos Específicos:

Determinar la relación entre **el cansancio emocional** del síndrome de Burnout y **la Significación de la tarea** en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **el cansancio emocional** del síndrome de Burnout y **Condiciones de trabajo** en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **cansancio emocional** del síndrome de Burnout y **el Reconocimiento personal y/o social** en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 .

Determinar la relación entre el **cansancio emocional** del síndrome de Burnout y **los Beneficios económicos** en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura2013.

Determinar la relación entre **la despersonalización** del síndrome de Burnout y **la Significación de la tarea** en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la despersonalización** del síndrome de Burnout y **Condiciones de trabajo** en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la despersonalización** del síndrome de Burnout y **Reconocimiento personal y/o social** en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la despersonalización** del síndrome de Burnout y **los Beneficios económicos** en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 .

Determinar la relación entre **la realización personal** del síndrome de Burnout y **la Significación de la tarea** en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la realización personal** del síndrome de Burnout y **las Condiciones de trabajo** en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la realización personal** del síndrome de Burnout y **el Reconocimiento personal y/o social** en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Determinar la relación entre **la realización personal** del síndrome de Burnout y **los Beneficios económicos** en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

## 1.5. Hipótesis de la investigación

### 1.5.1. Hipótesis General:

**H<sub>a1</sub>**.-Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y los niveles de satisfacción laboral, en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

### 1.5.2. Hipótesis secundarias:

**H<sub>1</sub>**.-Existe relación significativa entre cansancio emocional del síndrome de Burnout y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>2</sub>**. Existe relación significativa entre entre el cansancio emocional y Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>3</sub>**.- Existe relación significativa entre entre el cansancio emocional y el Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>4</sub>**. Existe relación significativa entre entre el cansancio emocional y los Beneficios económicos en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>5</sub>**. Existe relación significativa entre entre la despersonalización y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>6</sub>**. Existe relación entre significativa entre la despersonalización y las Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

**H<sub>7</sub>**. Existe relación significativa entre entre la despersonalización y Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

- H<sub>8</sub>**. Existe relación significativa entre entre la despersonalización y los Beneficios económicos en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.
- H<sub>9</sub>**.Existe relación significativa entre entre la realización personal y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.
- H<sub>10</sub>**.Existe relación significativa entre entre la realización personal y las Condiciones de trabajo en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.
- H<sub>11</sub>**.Existe relación significativa entre entre la realización personal y Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.
- H<sub>12</sub>**.Existe relación significativa entre entre la realización personal y los Beneficios económicos en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

## **1.6. Justificación de la investigación**

La presente investigación, se justifica porque brinda un diagnóstico de las variables de estudio. De acuerdo a los resultados servirá de información para elaborar programas preventivos que permitan continuar mejorando el una existencia de la sensación de agotamiento que resulta de una sobrecarga de trabajo ocasionando en el trabajador emociones o sentimientos negativos producidos en relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital José Cayetano Heredia Piura en la unidad de cuidados intensivos que hoy se constituyen en las unidades de análisis de la investigación.

A nivel práctico, este estudio constituye una buena alternativa para que las autoridades del centro hospitalario promuevan, prevengan y brinden atención primaria a las colaboradoras estudiadas con el objetivo de mejorar la calidad de vida.

La carencia de trabajos de investigación, sobre todo en nuestro medio, que traten sobre la satisfacción laboral de los colaboradores en el sector de salud.

Servirá como antecedente para posteriores trabajos de investigación sobre calidad de atención en los servicios de salud.

A nivel de institución, El trabajo de investigación realizado pretende aportar información referente al área de UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) de dicho Hospital, la cual permita orientar a los jefes superiores en el diseño de estrategia que estén encaminadas a mejorar el bienestar laboral de las enfermeras en la institución.

## **CAPÍTULO II:**

### **2.1. Antecedente de la investigación**

#### **2.1.1 Internacionales**

En un estudio realizado Hospital Pachuca (2010) Denominado “Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en personal de enfermería del Hospital general Pachuca-Mexico”, en la cual tuvo como objetivo medir el desgaste profesional en el personal de enfermería del hospital; Se estudio una muestra de 124 profesionales de salud (Enfermería) a los que se les aplicó el instrumento de medida del “Síndrome de Burnout” (Maslach Burnout Inventory) de forma autoadministrada Se hizo estadística descriptiva con asociación cruzada entre variables sociodemográficas con SPSS(v. 11) Se obtuvo el 84.93% de respuestas frente al 15.06% de pérdidas. Esta Muestra permite una confianza de 90% y un error de 10%. Se derivan Del estudio diferencias significativas en función del turno, edad, estado civil, medio de transporte que utilizan para llegar a su centro de trabajo, el tiempo en que tardan en llegar, duración del programa de estudios de Enfermería, la función que desempeñan en el Hospital General de Pachuca, año de ingreso a la institución, servicio en que se encuentran desempeñando su trabajo y la existencia de un segundo empleo. La media de presencia del “Síndrome de Burnout” fue de 28.8+11.6, siendo las mayores proporciones las consignadas a autorrealización personal y cansancio emocional respectivamente. Así mismo se analizaron las consecuencias de este “Síndrome”, así como las principales determinantes para su aparición, como respuesta al Estrés Laboral, que determinan problemas de salud en los “profesionales de Enfermería”.

Iriarte L, (2012). Realizo un estudio de investigación denominado “Factores que Influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo Hospitalario de Navarra- España”, El objetivo del estudio es

identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios, donde se va a llevar a cabo el estudio. Se realizó un estudio transversal y descriptivo mediante un cuestionario, dirigido a los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra A (Hospital de Navarra). El instrumento utilizado para la recogida de datos fue un cuestionario de McCloskey-Mueller.

Se describió las dimensiones de la satisfacción, mediante tabla de frecuencias y descriptivos de todas las variables. Se realizó el análisis factorial exploratorio de los diferentes componentes de la satisfacción. A su vez se realizó un análisis de fiabilidad del cuestionario, ya que no ha sido validado en España.

También se realizó la correlación de Pearson, y se llevo a cabo un análisis multifactorial de las variables más significativas mediante el método estadístico ANOVA y las pruebas post hoc (Contraste a posteriori). Por último, para examinar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios donde se va a llevar a cabo e se utilizó el test de U de Mann-Whitney y el de Kolmogorov-Smirnov

De acuerdo a esta investigación se ha llegado a la conclusión, que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción.

Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. Además, es importante destacar, que la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos Por otro lado, entre los ocho servicios encuestados se ha obtenido que, en los que existe más compañerismo son, los



servicios especiales (UCI y Urgencias) y en el que se percibe menos es Quirófano. Sin embargo, en cuanto a la alabanza y al reconocimiento, los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción.

Cinfuentes, J. (2012), desarrolló la investigación titulada **Satisfacción laboral en enfermería en una institución de sala de cuarto nivel de atención, Capital Bogotá- Colombia**, el método de estudio que se utilizó fue descriptivo de corte trasversal con una población de 105 profesionales de enfermería, se utilizó el cuestionario FontRoja un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, la información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0. Se encontró que en general los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional, la insatisfacción tiene que ver con las relaciones interpersonales con los compañeros y el trabajo. En relación con el género la mayor insatisfacción existe en las mujeres con lo ya antes mencionado y los hombres se hallan insatisfechos con la relación interpersonal con sus jefes. En la edad se evidencia que existe un nivel bajo de satisfacción laboral, en las (los) enfermeras (las) que tienen edad mayor o igual a los 37 años con respecto a su trabajo, competencia, profesionalismo y relación interpersonal con sus jefes.

### **2.1.2 Nacionales**

Sánchez, María. (2013), Investigo **la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la micro red cono norte – Tacna**. La investigación es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo, correlacional y de corte trasversal en una sola población de estudio, para la ejecución se utilizó el TMMS – 24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral,

que se aplicó a 60 Profesionales de Enfermería. Para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de Chi – cuadrado, concluyendo que la inteligencia emocional si influye en la Satisfacción Laboral en este aspecto se puede decir que los profesionales de enfermería tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A., y Sáenz, I. (2012), analizaron la **satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en Lima- surco**. La investigación es de tipo Descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126, 161 que estuvo conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad A de la provincia del callao y la municipalidad B y C con un total de 3,179 de trabajadores de Lima metropolitana. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario SL- SPC (Palma 2005). Se encontró que los trabajadores de las municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indica que hay posibilidades de mejoría. Por otro lado a nivel de factores se encontró que en la municipalidad A para el factor de Reconocimiento personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales,

estando los obreros insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tantos de sus compañeros como de sus jefes. En la municipalidad se determinó el nivel de satisfacción laboral medio por género y en la municipalidad A y B no existen diferencias pero si existen diferencias en el nivel de insatisfacción, se encontró que en la municipalidad C los trabajadores del género masculino tienen un menor nivel de satisfacción. En la muestra de municipalidades, el factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores.

Sánchez, María. (2013), Investigo ***la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la micro red cono norte – Tacna.*** .La investigación es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal en una sola población de estudio, para la ejecución se utilizó el TMMS – 24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral, que se aplicó a 60 Profesionales de Enfermería. Para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de Chi – cuadrado, concluyendo que la inteligencia emocional si influye en la Satisfacción Laboral en este aspecto se puede decir que los profesionales de enfermería tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran medianamente

Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

Sotomayor, F. (2012), Investigó **la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral** la muestra estuvo conformada de 150 trabajadores de la sede central del gobierno regional del departamento de Moquegua. Es una investigación no experimental – transeccional utilizando el método de investigación cuantitativa porque busca determinar las características de las relaciones entre las variables. En resultado de la investigación se concluye que en la variable satisfacción laboral, se encontró que en los trabajadores, califican con un nivel medio o moderado, la cual no es tan baja ni tan alta la satisfacción que experimentan.

**2.1.3 Locales** Sánchez ,(2011). presento su estudio de investigación titulado. **“Relación entre el Síndrome De Burnout y Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de apoyo I de Santa Rosa de la ciudad de Piura ”**, para el grado de licenciatura , en la Universidad Cesar Vallejo , cuyo objetivo fue encontrar la relación entre las variables antes mencionadas, para este estudio trabajó con una muestra de 73 trabajadores , para el análisis de los resultados se utilizó la formula Producto Momento de Pearson.los instrumentos utilizados fueron MBI de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Llegando a la siguiente conclusión que se encontró un correlación positiva significativa, cabe mencionar que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Piura presentan niveles altos significativos de burnout en la dimensioe de cansancio emocional y despersonalización, Así

mismo con relación a la Satisfacción Laboral poseen altos porcentajes de insatisfacción Laboral principalmente en los factores de Beneficios Laborales , Relaciones sociales , Desarrollo Personal; Relación con la autoridad y un término medio en las Políticas Administrativas.

Vidangos Rosas, (2015). **Relación del clima social familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del hospital de apoyo II de Sullana - Piura 2013.** La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de determinar la relación entre Clima Social Familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del Hospital de Apoyo II de Sullana - Piura 2013, encontrándose relación significativa. Se trata de un estudio de tipo Cuantitativo con un nivel Descriptivo - Correccional. Así mismo se seleccionó de manera intencional una muestra de 96 trabajadores a quienes, en primera instancia se les aplicó un cuestionario para precisar su nivel de Clima Social familiar y en segundo lugar la Escala de Satisfacción Laboral. Los instrumentos usados fueron la Escala de Clima Social Familiar de Moos, y Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Evidenciando un nivel promedio de clima social familiar, y un nivel Promedio en Satisfacción Laboral, lo cual se encontró una correlación significativa entre ambas variables generales. Afirmándose una correlación significativa entre las dimensiones de “Relaciones y Desarrollo” del clima social familiar y la Satisfacción Laboral, y así mismo una correlación muy significativa entre la dimensión de “Estabilidad” y la Satisfacción Laboral, lo cual indica que el Clima Social Familiar y la Satisfacción Laboral son Variables Dependientes entre sí forma en cuanto a la percepción de la productividad un 66.7% se ubican en un nivel promedio.

Aparicio, N. (2015) **“Relación entre clima socialfamiliar y satisfacción laboral en los trabajadores estables de la municipalidadprovincial de paita - piura 2013”** Esta investigación buscó conocer la relación entre Clima Social Familiar y satisfacción laboral

en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita-Piura 2013. La población la conformaron 145 trabajadores de sexo masculino y femenino pertenecientes a las diferentes áreas. El tipo y nivel de investigación pertenece al tipo cuantitativo; el diseño de investigación fue Descriptivo correlacional no experimental -transeccional. Se utilizaron: La Escala del Clima Social Familiar

(FES) y la escala de satisfacción laboral (SPC). Los resultados obtenidos en cuanto al nivel del clima social familiar fue de un 42%en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita –Piura 2013 esto se ubica en una categoría media. Y finalmente en la satisfacción laboral se obtuvo que un 48.8 % de los (as) trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita – Piura 2013 se

ubican en el nivel promedio. Por lo tanto se concluye que existe relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita.

Gutiérrez, M. (2009), realizó una investigación titulada “Niveles de satisfacción laboral y la percepción de productividad en los trabajadores de una empresa pequeña deposito Santa Beatriz de la Ciudad de Piura”, que tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y Cuestionario de Productividad en los trabajadores de dicha empresa, a la muestra se les aplico

dos instrumentos de recolección de datos que fueron las escalas de Satisfacción y Cuestionario de Productividad. Los resultados indican que no existe relación significativa entre satisfacción laboral y percepción de productividad. Así mismo se encontró que los trabajadores de la empresa fueron regularmente satisfechos de igual

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Síndrome de Burnout**

#### **2.1 Definiciones**

Freudenberger (1974). Este autor inició el origen de estudio sobre el síndrome de Burnout y lo describe como una sensación de fracaso y una existencia de gran agotamiento que resulta de una sobrecarga en un desgaste de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos producidos por el B en el contexto laboral.

Maslach (1977), respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo.

Maslach y Leiter (1997) "la erosión del alma", en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Esta erosión afectaría los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, situación de la que tiende a ser difícil su recuperación, en especial si no se cuenta con apoyo.

Maslach y Jackson (1980), la activación de la emoción producto de relaciones interpersonales, y cómo las personas se adaptaban a ello. El estrés asociado a esta activación efectivamente podía tener efectos dañinos y muy debilitantes para los individuos y la organización en la cual estaban trabajando.

Cordes y Dougherty, (1993) un tipo de “fatiga de compasión” dado que se le asociaba con las responsabilidades relacionadas con la asistencia a personas

Martin (1982) .afirma que el síndrome de burnout se caracteriza que refleja una respuesta al stress y secundariamente a la depresión como síndrome específico, está íntimamente relacionado y esto podría ocasionar un nuevo problema en el campo laboral.

Walter (1985) afirma que el síndrome de burnout se caracteriza por la existencia de determinadas respuestas a un prolongado, inevitable y excesivo estrés en una situación de trabajo independiente de su contexto laboral específico.

Vicene (2001) define que el síndrome de burnout como una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar una incapacidad total para trabajar, ya que el trabajador percibe la insatisfacción laboral y evade sentimientos de fracaso, sufrimiento de síntomas ansiosos y depresivos. el desarrollo de este síndrome es cíclico ya que después de la presencia de una baja laboral, el trabajador quemado suele incorporarse a su puesto del trabajo porque tiene ganas de empezar de nuevo, sin embargo está latente este síndrome.

Términos desconocidos:

- ✓ síndrome del quemado
- ✓ síndrome del Tomas.
- ✓ síndrome de desgaste por el trabajo
- ✓ síndrome de extra laboral

**2.2. Dimensiones del síndrome de burnout según maslash y jackson** (1976) considera tres componentes esenciales:

- a) **El cansancio emocional:** constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de



agotamiento en el trabajo “de no poder más, desde el punto de vida profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo , el sujeto trata de aislarse de los demás , desarrollando así una actitud impersonal , deshumanización de las relaciones hacia las persona y los miembros del equipo , mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma se intenta aliviar sus tensiones y trata de apartarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

- b) **Despersonalización:** se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que va adoptado el sujeto y que surgen para proteger de agotamiento.
- c) **La falta de realización personal:** el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad , se encuentran insatisfecho con sus logros profesionales( sentimientos de inadecuación) si bien puede surgir efecto contrario, una sensación de impotencia que le hacen redoblar su esfuerzos , capacidades , intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento completo de inadecuación personal y profesional al puesto del trabajo, que surja al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente, estos tres aspectos están ligados entre sí a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la autoevaluación negativa. Por otro lado el síndrome está considerado como una variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo moderado, hasta altos grados en cuantos a sentimientos experimentados.

Además, la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona pueda experimentar.

### **2.3. Sintomatología manifestaciones del síndrome burnout**

El síndrome Burnout o el síndrome de estar quemado recogen una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen avocar la tensión al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. Aspectos que el síndrome manifiesta:

- ✓ Psicosomáticos: fatiga crónica, úlceras y otros trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores, dolores musculares, etc.
- ✓ Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, tono de voz elevado, expresión de irritabilidad y hostilidad, llanto, incapacidad de concentración, actitud clínica, disminución del contacto con los pacientes y clientes, periodos largos de descanso, incremento de conflictos con los compañeros de trabajo, incapacidad para vivir de forma rajada, superficialidad en el contacto con los demás.
- ✓ Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento, impaciencia, frustración, ansiedad, sentimientos de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.
- ✓ El ambiente laboral: disminución de la capacidad de trabajo, así mismo de la calidad de servicio que se prestan a los clientes, aumento de las interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

#### **2..4. Causas y factores de riesgo que interviene en el síndrome de burnout.**

Muchos especialistas distinguen una serie d factores que interviene en la aparición y desenlace de este polémico síndrome, entre ellos tenemos:

Según Monte y Peiro ,(1997) el estrés de los profesionales más competitivos ante la presión y la demanda de su trabajo donde se ve agregando una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales debido a las taxonomía de estresantes por lo cual se identifican 4 niveles :

- a. Nivel individual, existe en los profesionales sentimientos de altruismos e idealismo. Asimismo surge sentimientos de culpa por los errores tanto propios como ajenos.
- b. Nivel de las relaciones interpersonales, cuando se percibe un ambiente tenso e inadecuada interacción con los usuarios y compañeros de igual o difiere nivel de jerarquía.
- c. El nivel organizacional, los profesionales de salud trabajan n organizaciones que responden al esquema de una burocracia personalizada.
- d. El entorno social : las condiciones actuales que se dan en los constantes cambios sociales que atraviesan las profesiones podrían influenciar de que el trabajador se quemee, ya que estos cambios aumentan la demanda cualitativa y cuantitativa de servicios por parte de la población perdida de estatus.

#### **2.5. fases del síndrome de burnout**

Según Chernis (1980) define al burnout como fenómeno transaccional progresivo el desarrollo del síndrome se podría establecer en las siguientes etapas:

**Fase de entusiasmo:** caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y la carecía de la noción de limite.

**Fase de estancamiento:** cuando se empieza plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, las expectativas iniciales se oscurecen y los objetivos ya no son claros.

**Fase de frustración:** las herramientas de la organización y las personas hacen que logren salvar positivamente la situación o se entre por una etapa donde los problemas psicosomáticos se van carnificando y se va adaptando un actitud irritable.

**Fase de apatía:** disminuye el desempeño laboral dentro de la organización.

**Fase de quemado:** se produce el colapso físico e intelectual de no poder más.

## **2.6. Consecuencia síndrome burnout**

Gil-Monte y colaboradores (GilMonte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel,1998) Las respuesta de estrés en el individuo respuesta fisiológicas, cognitivas, afectivas, conductuales además de generar consecuencias a la organización.

a) Consecuencia para la organización: repercute en los objetivos y resultados de la empresa, entre ella la satisfacción laboral disminuye, el absentismo laboral aumenta, bajo interés, deterioro de la calidad de servicio.

b) *Consecuencias personales:* se origina dolor de estomago, dolor de cabeza, contracturas musculares.

c) *Consecuencia social:* actitudes negativas hacia la vida en general, disminución de la calidad de vida personal.

## **2.7. Estrategias y prevención del síndrome de burnout en el personal de enfermería**

Herbert J. Freudenberger (1973) Este síndrome es un modelo multidimensional y tiene grandes implicaciones que debemos prevenir de una forma planificada y dirigida según el componente específico que se pretenda corregir.

La prevención va encaminada fundamentalmente hacia el componente humano (intervención personal) y hacia contexto de trabajo y la profesión (intervención organizacional y social).

En cuanto a la intervención personal, se usan técnicas de afrontamiento del estrés, ensayo conductual y entrenamiento en relación al autocontrol.

El afrontamiento se define como respuestas cambiantes de tipo cognitivo o conductual ante una situación amenazante.

Lazarus y Folkman (1986) lo definen como “Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”, además ellos identifican dos tipos básicos de estrategias de afrontamiento:

**Las dirigidas a regular las emociones**, se refiere a regular la respuesta emocional se entiende aquella serie de procesos cognitivos encargadas de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante.

Y las dirigidas al problema, se entiende aquellas estrategias que intentan modificar la fuente generadora de estrés.

Intervenciones a Nivel Social: En relación a la intervención social, ésta se encamina a la orientación de los nuevos profesionales, a la realización de cursos de formación continuada, a la mejora de los recursos instrumentales y al aumento de la competencia psicosocial del profesional. Siendo a su vez muy importantes las relaciones interpersonales y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores, donde se deben de fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores.

En la esfera institucional se debería fomentar el soporte al profesional afectado, constituyendo grupos de expertos capaces de ofrecer la ayuda necesaria.

La prevención generalmente va encaminada a:

**Prevención Primaria:** la forma más efectiva de combatir el estrés consiste en eliminar su causa. Para ello puede ser necesario rediseñar los puestos de trabajo, mejorar los sistemas de comunicación e interrelación del equipo de trabajo, aumentando la información, modificando las políticas de personal, y delegando funciones creando de esta forma un clima de trabajo adecuado y de apoyo.

**Prevención Secundaria:** las iniciativas se centran en la formación y en la educación continua en la adquisición de destrezas para reconocer los síntomas del estrés. Se pueden realizar técnicas de relajación, cursos de aprendizaje en administración del tiempo y en calidad de vida, y reforzamiento de la seguridad en uno mismo.

Se deben de realizar revisiones médicas periódicas, dieta sana, ejercicio físico adecuado, es decir, programas de promoción de la salud.

**Prevención Terciaria:**

Consiste en la detección precoz de los problemas relacionados con la salud mental y el tratamiento adecuado por especialistas.

Los programas de formación dirigidos a la prevención del Burnout deben considerar el entrenamiento varios niveles.

El nivel organizacional requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional. El nivel interpersonal considera a los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, autoeficacia, liderazgo, etc. El nivel individual debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés

**Intervención desde el nivel organizacional:**

Este tipo de intervención es escasa ya que se centran generalmente en el individuo, sin embargo el aprendizaje para manejar el estrés mediante técnicas de relajación, puede ayudar a los individuos a

manejar el agotamiento y el desgaste psíquico. También se puede promover reuniones multidisciplinarias con carácter periódico, la formación de grupos de trabajo, la flexibilidad laboral, etc.

Gil-Monte y Peiró(1997)han propuesto algunos métodos como los programas de socialización anticipatorio, programas de retroinformación a los trabajadores sobre su rendimiento, y el desarrollo organizacional.

La intervención se lleva a cabo mediante un conjunto de actividades estructuradas en las que los grupos se involucran en una tarea, o secuencia de tareas, cuyos objetivos están relacionados directa o indirectamente con la mejora organizacional.

Intervenciones sobre el sistema interpersonal:

Como sabemos el Burnout tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno de trabajo, preferentemente con los clientes de la organización.

Apoyo social en el trabajo: las relaciones interpersonales son fundamentales para el equilibrio físico y mental del individuo, a través del apoyo social las personas adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya tenían. El apoyo social ha sido definido como la información que permite a las personas creer que otros se preocupan por ellos y los quieren; son estimados y valorados, y pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Paines y jones(1986) citado por Oblitas G,(2010) distinguió seis formas diferentes de ofrecer apoyo social en el trabajo, primero escuchar a la persona de manera activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones, en segundo lugar dar apoyo técnico, en el sentido de que un compañero experto diga al trabajador que está haciendo bien las cosas, ya que este tipo de apoyo no puede ofrecerlo la familia ni amigos ajenos a la profesión, en tercer lugar crear en el profesional necesidades de desafío, retos, creatividad en el trabajo, como cuarto punto dar apoyo emocional, entendiéndolo

como apoyo incondicional, este tipo de apoyo es indispensable para todas las personas, en quinto lugar apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al individuo sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones frente a los problemas, y como último punto participar en la realidad social del individuo, confiándole o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima

Entrenamiento de las habilidades sociales: mediante este entrenamiento se puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Las habilidades sociales son características de la conducta, no de las personas.

No son universales sino específicas en una determinada situación, además deben considerarse en el contexto cultural del individuo. Este entrenamiento puede realizarse de manera personal o grupal. El entrenamiento grupo tiene algunas ventajas sobre el entrenamiento individual, pues el grupo es un importante marco de referencia para el individuo, que facilita que los comportamientos aprendidos en el grupo perduren tras la conclusión del entrenamiento; ofrece un contexto para la comparación social respecto a las diferencias existentes y a los progresos realizados, además ofrece un contexto para ofrecerse apoyo y ayuda mutua

Intervenciones sobre el individuo:

Esta intervención está recomendada en cualquier momento incluso antes de que se presenten los primeros síntomas del Burnout, pues si se han adquirido estrategias adecuadas para manejarlo, se puede prevenir su aparición.

Por otra parte, la aparición de los primeros síntomas de frustración, pérdida de la ilusión por el trabajo y desgaste emocional son indicadores de la amenaza de Burnout. El objetivo de estas intervenciones es que el individuo aprenda estrategias que le permitan afrontar el estrés y prevenir sus consecuencias.



La clasificación de las estrategias para afrontar el estrés según Lazarus y Folkman (1986) son las dirigidas a regular las emociones y al problema.

Según esta distinción Steptoe establece una taxonomía que consta de cuatro grupos de estrategias de afrontamiento

1. Las estrategias centradas en el problema de carácter conductual: son aquellas acciones que intentan de forma explícita actuar directamente sobre la situación estresante.
2. Las estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo: son aquellas que abordan el problema modificando su percepción.
3. Las estrategias centradas en la emoción de carácter conductual intentan mejorar las repercusiones que tienen los estresores sobre el individuo. Se incluyen en esta categoría las conductas de desplazamiento como fumar, beber, emplear un tono sarcástico en el dialogo, búsqueda de apoyo social y de información sobre el problema.

## **2.3 SATISFACCIÓN LABORAL**

### **2.3.1 Satisfacción Laboral**

#### **Definiciones**

Palma S, (2006) menciona que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la aptitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Locke (1982) quien afirma que la satisfacción laboral es multidimensional, ya que es posible que los trabajadores se sientan satisfechos en ciertos aspectos de su trabajo y al mismo tiempo descontento con otros.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva

y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Organización Mundial de la Salud (1990), considera que desde la perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral que promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales, y es fundamento para una legítima aspiración de trabajo decente, concepto que desde la organización Internacional del trabajo (OIT, 1999) propugna el trabajo con dignidad, protección y seguridad social. Todos estos aspectos son consistentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos.

Loitegui (1990) define, la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto cuando de las características y especialidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado, por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

Schein, E (1994) define, la satisfacción laboral como producto de comparar las expectativas del individuo y su rendimiento laboral, es decir de la evaluación integral del rendimiento ideal y real.

Padron y Gordillo (1995), definen la satisfacción laboral como el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de una miembro de la organización laboral frente a su trabajo.

Robbins, S (1996), define la satisfacción laboral como la actitud general que adopta la persona ante su trabajo.

Gleaton (1996) define la satisfacción laboral como un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares relacionados con el pago, el trabajo, la supervisión, oportunidades profesionales beneficios y las relaciones con los demás trabajadores.

Kreitner y Kinicki (1997) definen la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo.

Keith D. y John N. (1999) definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Cesar, A (2000), establece que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento y otros conceptos similares.

Peiró (2000) conceptualizó a la satisfacción laboral o satisfacción con el trabajo como la actitud relacionada con el trabajo.

Márquez (2011), define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

### **2.3.2 Componentes de la satisfacción laboral:**

Palma, S (2006) considera que existen cuatro factores que explican la satisfacción laboral existente en una organización estos son:

#### **Factor I: Significación de la tarea**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

#### **Factor II: Condiciones de trabajo**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones, normativas que regulan la actividad laboral.

#### **Factor III: Reconocimiento personal y/o social**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

#### **Factor IV: beneficios económicos**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

##### **2.3.4 La satisfacción laboral como variable dependiente:**

**Robbins (1999)**, indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son:

##### **a) El trabajo que represente un desafío para la mente**

Los empleados suele preferir los trabajos que les permiten emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Los trabajos que tiene muy poco desafío provocan aburrimiento pero un rato moderado, la mayoría de los empleados experimentara placer y satisfacción.

##### **b) Recompensas Justas**

Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro que no está que todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, de igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción.

##### **c) Condiciones Laborales adecuadas**

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean

peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, por ejemplo, tener demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.

#### **d) Los Buenos Compañeros**

Las personas obtienen algo más del trabajo dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe de uno es uno de los principales determinantes de la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

#### **La satisfacción Laboral como Variable Independiente:**

**Robbins, Stephen (1999)**, afirma que las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

##### **a) Satisfacción y Productividad**

Una revisión cuidadosa de la investigación indicada que si existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas cercanas a +0.14.

Esto significa que no más de 2% de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la relación, un ejemplo de esto se da que la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está restringido por los factores externos, en el caso de los trabajadores que laboran con máquinas la productividad va a estar más influenciado por la velocidad de la misma que por su nivel de trabajo también parece ser una variable moderadora importante. Las

correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos,

### **b) Satisfacción y Ausentismo**

El ausentismo se manifiesta mediante “enfermedades” “problemas familiares”, etc. El ausentismo hace que se incurra e mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada por lo común menos de 0.40. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. “La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo” (Flores, 2000).

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc.

El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

### **c) Satisfacción y Rotación**

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico.

#### **2.3.5 .Teorías de la Satisfacción Laboral**

David Mc.Clelland (1986), citado por Robbins (2004) hace una revisión de las diversas teorías sobre la satisfacción laboral, considerando los aspectos centrales de cada uno de ellos. Todas estas se relacionan fundamentalmente con la motivación, tomando referente de esta investigación lo propuesto por Mc Clelland. Dado que este autor es el

que prevalece los elementos considerados necesarios para generar mayor satisfacción en los docentes universitarios, esto es compromiso, mencionado por el cómo logro, pero que supone responsabilidad en las acciones, el poder visto como la obtención de reconocimientos académicos, esto se relaciona con la investigación, publicación, capacitación y mejoramiento continuo de su labor. Finalmente la afiliación. El sentirse parte de un grupo humano, que busca constantemente mejorar su trabajo.

**2.3.6 Teoría de Herzberg.-** La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez Dessler, (1987) Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»). Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas León y Sepúlveda, (1978).

En consecuencia, el autor en el presente estudio, enfatiza la existencia de dos factores:

**Factores Intrínsecos o Motivadores,** incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante la responsabilidad.

### **Factores Extrínsecos.**

Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. De modo que «satisfacción» e «insatisfacción» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción»



## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de investigación

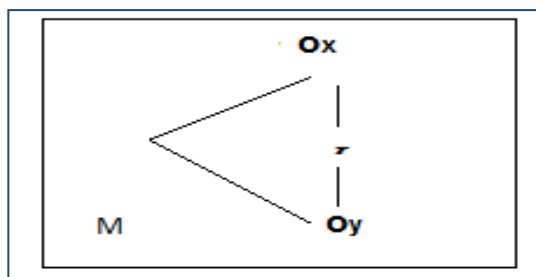
El tipo de investigación a la cual pertenece es descriptiva correlacional. Es descriptiva ya que busca describir el fenómeno que se tiene como estudio indentificando la diferentes areas o dimensiones del problema describiendo la situacion en el momento de la investigación .

Sampieri, (2010) este tipo de investigación miden dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas

#### 3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental

Presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia.

Ox = Síndrome de Burnout

Oy = Satisfacción Laboral.

r = Correlación

### 3.3 Población y muestra de la investigación

#### 3.3.1. Población

La población está conformada por todo el personal de enfermeras del Hospital III Cayetano Heredia, haciendo un total de 418 enfermeras conformando un total de 17% de la población de trabajadores del hospital.

Personal	Condición de trabajo	Total
Enfermeras	Nombradas	215
	Contratadas (CAS)	172
	Terceros	31
	total	418

*Fuente: Oficina Personal de recursos Humanos HNCH-201,Elaboracion propia*

3.3.2. Muestra : Para el siguiente estudio se contó con una muestra de 40 enfermeras del “área de UCI” (unidad de cuidados intensivos) de Piura. La muestra se constituyó por las unidades muestrales que se pudieron evaluar, que sean accesibles o que sean favorables; la muestra ha sido seleccionada bajo el criterio no probabilístico por conveniencia donde se ha considerado 40 enfermeras , tomando como base los siguientes criterios:

#### **Inclusión:**

- Todo el personal del “área de Unidad de Cuidados Intensivos” de HCH-Piura .
- Personal de enfermeras que conteste las pruebas aplicadas.

#### **Exclusión:**

- Personal que no desarrollaron correctamente las pruebas aplicadas, las cuales fueron invalidadas.

### 3.4. Variables, dimensiones e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento a utilizar
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	Es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.	El síndrome de Burnout fue evaluado por el Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De acuerdo a los puntajes alcanzados en el instrumento, se establecerán en las siguientes categorías:	Cansancio emocional	Apatía Frustración Agotamiento	Escala Maslach BURNOUT inventory (MBI)
			Despersonalización	Ansiedad Aislamiento Cambios de humor	
			Realización personal	Logro sus metas en el año. Recibió capacitaciones	
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollada	La Satisfacción Laboral fue evaluado a través de las siguientes indicadores de la escala que considera los siguientes: Factor I: Significación de la Tarea; Factor II: Condiciones de Trabajo; Factor III: Reconocimiento Personales y/o Social y Factor IV: Beneficios Económicos	Condiciones Físicas	limpieza iluminación infraestructura	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
			Significación de la tarea	Nivel de calidad de vida Gratificaciones Seguro de vida	
			Condiciones de trabajo	El lugar donde labora es adecuado. Cuenta con los servicios completos su lugar de trabajo	
			Reconocimiento personal y/o social	Reconoce cada mes o anualmente mi esfuerzo.	

				Se reconoce mi esfuerzo en público.	
	os a partir de su experiencia ocupacional. (Sonia Palma, 2006).		Beneficios económicos	Se pagan las horas extras. Los pagos son puntuales y justos.	

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la realización del presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, Se utilizó los siguientes instrumentos:

- Escala de satisfacción laboral (sl-spc)
- Maslach burnout inventory (spanish version)

#### 3.5.1. Instrumentos

Manual MBI, **Inventario** Burnout de **Maslach**. Madrid

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

#### **Ficha Técnica Escala de Satisfacción Laboral**

- **Datos Generales:**
- **Nombre** : Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
- **Autora** : Sonia Palma Carrillo
- **Año** : 2006
- **Baremada por** : Morales Cruzado Mercedes Ada Gabriela (2012)
- **Procedencia** : Lima – Perú
- **Aplicación** : Individual y Colectiva/Formato físico o computarizado
- **Edad** : Adultos de 18 a más

**Tiempo** : 15 minutos en formato físico 5 minutos en formato físico o computarizado.

**Administración** : Cuestionario de preguntas 27 ítems.

**Grupos de Aplicación:** Trabajadores con relación laboral de dependencia.

**Significación** : Factor General de satisfacción

**Indicadores (04)** : Significación de la tarea, Condiciones de trabajo , Reconocimiento personal y/o social ,Beneficios económicos **Usos** : Diagnóstico Organizacional

**Muestra Tipificación:** 1050 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

**Corrección** : Se obtiene el puntaje total a través de la suma de las puntuaciones alcanzadas a través de las puertas de cada ítem.

**Las puntuaciones utilizadas son:** - 5 (Totalmente de acuerdo) 4 (De acuerdo) ,2 (En Desacuerdo) ,1(totaldesacuerdo) Para los ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar entre 27 y 135. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### **Indicadores de Escala**

**Factor I: significación de la tarea (8 ítems)** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material comprende los ítems No: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.

### **Factor II: Condiciones de trabajo (9 ítems)**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Comprende los ítems No: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20. 23, 27.

### **Factor III: Reconocimiento personal y/o social (5 ítems)**

Tendencia evaluativo del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos: Comprende los ítems No: 6, 11, 13, 19, 24.

**Factor IV: beneficios económicos (5 ítems)** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Comprende los ítems No: 2, 5, 9, 10, 16.

#### **Validez**

Se estimó la validez de contenido trabajada por el método de jueces. Para efectos del ajuste contenido en los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas.

**Confiabilidad** Se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de cronbach y el método de mitades con el coeficiente de guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento, se tiene que según el método de consistencia interna el coeficiente de correlación alfa de cronbach es de 0.84 y según el método de mitades el coeficiente de guttman es de 0.81.

**Baremación:** Para establecer la Baremación de la prueba se procedió a trabajar con los puntajes totales de cada uno de los trabajadores evaluados ordenándolos de mayor a menor, para luego colocarlos en una columna sin que se repita, luego se transformó los puntajes directos a percentiles (76 o menos Muy insatisfecho, 77 – 86 Insatisfecho, 87 – 107 Promedio 108 – 118 Satisfecho, 119 o más Muy satisfecho).

## MASLACH BURNOUT INVENTARIO (MBI)

### Ficha Técnica.

- Nombre : MASLACH BURNOUT INVENTORY (Spanish version)
- Autor : C. Maslach y S. E. Jackson
- Versiones : la primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson en 1981, la segunda versión, en 1996.
- Traducción : Gil- Monte y Peiró, J.M (1997)
- Administración : Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
- Ítems : 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días”(6)
- Duración : El instrumento no tiene tiempo limitado, y la
- Mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.
- **Dimensiones:** Agotamiento emocional ,Despersonalización ,Realización personal en el trabajo.

### Significado del MBI:

Sin duda, el inventario de agotamiento de Maslach es uno de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de quemado en el trabajo; introducido en 1981, continuaba siendo probado en su estructura factorial por diversos autores (Byrne, 1993; Richarsen y Martinussen, 2004; García Herrero, y León 2007). Desde 1974 Cristina Maslach reconoce el “síndrome de Burnout” (síndrome de estar quemado) en los sujetos afectados por “sobre carga emocional” debido a las

características de su trabajo como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda.

La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, 1981, y la segunda versión, en 1986, en esta última es la que se utiliza largamente en las diferentes investigaciones pues se encuentra traducida al castellano.

**Descripción:**

Se utilizó la adaptación española de Maslach y Jackson (1997) el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Cansancio emocional (CE):** Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

**Despersonalización (DP):** Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

**Realización personal (RP):** Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la



despersonalización, Sin embargo se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997) 39

### **Instrucciones**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos de él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como se siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que se expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- Pocas veces al año o menos 1
- Una vez al mes o menos 2
- Algunas veces al mes 3
- Una vez a la semana 4
- Pocas veces a la semana 5
- Diariamente 6
- Nunca 0

### TABLA DE INTERPRETACIÓN DE ESCALA DE MASLACH

<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cansancio emocional	0 a 18.	19 a 36.	37 a mas
Despersonalización	0 a 10	11 a 20.	21 a mas
Realizac. Personal	32 a mas	16 a 31	0-15

#### 3.6. Procedimiento

De acuerdo a la naturaleza de la investigación para el análisis de los datos se utilizó las técnicas de análisis estadístico descriptivo, como son uso de tablas de distribución de frecuencias porcentuales y gráficos; así como el uso de pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas con su respectiva prueba de significancia, dependiendo el comportamiento de la(s) variable(s) en estudio.

El procesamiento de la información se realizará utilizando el software estadístico SPSS versión 19 para Windows, con el estadístico probatorio de Pearson y el programa informático Microsoft Office Excel 2007.

## CAPITULO IV:

### 4.1.- RESULTADOS.

**TABLA 1: RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL, EN LAS ENFERMERAS DEL ÁREA DE UCI DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA 2013.**

		<b>síndrome de burnout</b>	<b>satisfacción laboral</b>
<b>Síndrome de burnout</b>	Correlación de Pearson	1	0,57
	Sig. (bilateral)		,010
	N	40	40
<b>Satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	0,57	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	40	40
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

*Fuente: Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach. Madrid Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

### **INTERPRETACIÓN:**

Se puede evidenciar que existe correlación altamente significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en las enfermeras del área de UCI del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 obtenida de la aplicación del Coeficiente de Pearson, ya que la significación es igual que 0.01 (sig= 0.01). Lo que podemos concluir que las variables correlacionales son dependientes entre sí.

**TABLA 2: CORRELACION ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE ÁREA DE UCI DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA 2013.**

Niveles 03	SATISFACCIÓN LABORAL /FACTORES 04							
	S.BURNOUT	Significaci <sup>ó</sup> n de la tarea	Sig. Bilateral	Condicio nes de trabajo	Sig. Bilateral	Reconocim iento personal y/o social	Sig. Bilateral	Benefici os económi cos
CE	0.3648	0.01	0.9347	0.01	-0.88	0.01	-0.4	0.01
DP	0.8261	0.01	0.9724	0.01	-0.6091	0.01	-0.5961	0.01
RP	0.8988	0.01	0.9285	0.01	-0.97	0.01	-0.7058	0.01

Fuente: Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach. Madrid -Escala de Satisfacción Laboral SL-SP

#### INTERPRETACION:

En el siguiente cuadro encontramos los resultados estadísticos obtenidos a través de la aplicación estadística Pearson al correlacionar las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal) con cada una de las dimensiones de Satisfacción Laboral (Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos) no se encontró correlación en tre dichas variables ; se trabajo con un nivel de significancia de 0,01.

Asi mismo se observó que las tres dimensiones de Burnout se relacionan positivamente con las condiciones físicas al obtener un  $r=0.9$  en promedio un nivel de significancia de 0.01. Sin embargo existe una correlación negativa entre las tres dimensiones de Burnout y el Reconocimiento personal y/o social. Así también existe una relación negativa entre las tres dimensiones de Burnout y los Beneficios económicos porque  $r = -0.4, -0.5961, -0.7058$  respectivamente

**TABLA N°3: DISTRIBUCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES LA SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL AREA DE UCI DEL HOSPITAL III JOSE CAYETANO HEREDIA PIURA 2013.**

Categoría	Nivel de Satisfacción Laboral	N°	%
Significación de la tarea	Satisfecho	28	70%
	Promedio	10	25%
	Insatisfecho	02	5%
	Totalidad	40	100
Condiciones de trabajo	Satisfecho	35	87.5%
	Promedio	02	5%
	Insatisfecho	03	7.5%
	Totalidad	40	100
Reconocimiento personal y/o social	Satisfecho	33	25%
	Promedio	07	17.5%
	Insatisfecho	10	82.5%
	Totalidad	40	100
Beneficios económicos	Satisfecho	02	5%
	Promedio	10	25
	Insatisfecho	38	95%
	Totalidad	40	100

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**INTERPRETACION:**

En la presente tabla podemos apreciar los cuatro factores de la Satisfacción Laboral de acuerdo a los resultados obtenidos en las enfermeras en las enfermeras del área del área de uci del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 según los niveles de satisfacción Laboral: Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Donde se obtienen los puntajes resaltantes: Significación de la tarea (70%-Satisfecho), Condiciones de trabajo (87.5%-Satisfecho), Reconocimiento personal y/o social (82.5%-Insatisfecho), Beneficios económicos (95%-Insatisfecho).

**Tabla 4:**

**DISTRIBUCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ENFERMERAS DEL ÁREA DE UCI DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA 2013**

Categoría	Nivel de síndrome de burnout	N°	%
<b>Cansancio emocional</b>	Alto	18	45%
	Medio	03	7.5%
	Bajo	19	47.5%
	Totalidad	40	100%
<b>Despersonalización</b>	Alto	16	40%
	Medio	1	2.5%
	Bajo	23	57.5%
	Totalidad	40	100%
<b>Realización personal</b>	Alto	05	12.5%
	Medio	25	62.5%
	Bajo	10	25%
	Totalidad	40	100%

*Fuente: Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach. Madrid*

**INTERPRETACION:**

En la tabla realizada describe los puntajes obtenidos en las tres dimensiones de síndrome de Burnout: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. Encontrándose una prevalencia en las dimensiones; cansancio emocional con 47.5% en un nivel bajo Despersonalización con un porcentaje de 57.5 en un nivel bajo y Realización personal con un 62.5 en un nivel medio.

#### 4.11. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>a1</sub>** Se acepta la hipótesis general  $H_{a1}$  existe relación altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en las enfermeras de Hospital III Cayetano Heredia de la ciudad de Piura. Dicha aceptación se afirma al obtener un nivel de correlación de  $r = 0.557$  a un nivel de significación 0.01 al aplicar la fórmula del producto de Pearson. lo cual indica una correlación positiva.

**H<sub>1</sub>**.- No se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre cansancio emocional del síndrome de Burnout y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Ya que se obtuvo una relación con un  $r = 0.3648$ .

**H<sub>2</sub>**.- No se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre el cansancio emocional y Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Debido a que se obtiene un ( $r = 0.9337$ ) aun alto nivel de significancia de 0.01 encontrando altos niveles de CE y altos niveles de satisfacción laboral

**H<sub>3</sub>**.- No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre el cansancio emocional y el Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Ya que se obtiene un  $r = -0.88$ , negativa .

**H<sub>4</sub>**.- No Se acepta la hipótesis que indica la relación entre el cansancio emocional y los Beneficios

económicos en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013, sin embargo es de tipo negativo, debido a que se obtuvo un  $r = a$  a un nivel de significancia del 0.01 al encontrar un alto nivel de C.E un alto nivel en los Benéficos Económicos.

**H<sub>5</sub>.** No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la despersonalización y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Al obtener un  $r = 0,8261$  a un nivel de confianza de 0.01.

**H<sub>6</sub>.** No Se acepta la hipótesis que indica la relación Significativa entre entre la despersonalización y las Condiciones de trabajo en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Al obtener un  $r=0.9724$  lo cual nos indica una correlación positiva a un nivel de significancia de 0.01.

**H<sub>7</sub>.** No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la despersonalización y Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013 al obtener un  $r = -0,6091$  a un nivel de confianza de 0.01.

**H<sub>8</sub>.** No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa de tipo negativa entre entre la despersonalización y los Beneficios económicos al obtener un  $r=-0.5961$  lo cual no indica una correlación, No significativa.



- H<sub>9</sub>**.- No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la realización personal y la Significación de la tarea en las enfermeras del área de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Al encontrar una relación  $r=0.8988$  a un nivel de significancia de 0.01.
- H<sub>10</sub>**.- Son se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la realización personal y las Condiciones de trabajo en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Al obtener una  $r=0.9285$ , a un nivel de significancia de 0.01.
- H<sub>11</sub>**.- No Se acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la realización personal y el Reconocimiento personal y/o social en las enfermera del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Con un  $r = -0.97$  al encontrar correlación, no significativa.
- H<sub>12</sub>**.- No acepta la hipótesis que indica la relación significativa entre entre la realización personal y los Beneficios económicos en las enfermeras del área UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013, en la cual se obtuvo una  $r=-0.7058$ , lo que nos indica que una relación, no significativa.

#### 4.2. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo correlacional Se tomó dos variables determinantes como son “Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de uci del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013. Se utilizó dos instrumentos de tamizaje: Manual MBI, **Inventario** Burnout de **Maslach**. Madrid Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Para este estudio, se trabajó con 40 enfermeras asignadas a la unidad de cuidados intensivos del Hospital. El objetivo general del presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de uci del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.

Realizada la medida estadística de Rho de Pearson, con una confiabilidad de 95% a la muestra poblacional de la investigación, encontramos que existe una relación significativa entre nuestras variables de estudio, por lo cual se acepta la primera hipótesis de investigación. Lo que se puede concluir que son variables dependientes entre sí.

Es así que se pueden analizar las variables en conjunto determinando al Síndrome de burnout como una sensación de fracaso y una existencia de gran agotamiento que resulta de una sobrecarga en un desgaste de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que sitúa las emociones o sentimientos negativos producidos por en el contextos laboral . Freudenberger (1974) y la Satisfacción Laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (Muñoz

Adánez,(1990),los hallazgos encontrados en la presente investigación se relacionan con lo propuesto por Sánchez ,(2011) quien presento su estudio de investigación titulado. **“Relación entre el Síndrome De Burnout y Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de apoyo I de Santa Rosa de la ciudad de Piura ”**, cuyo objetivo fue encontrar la relación entre las variables antes mencionadas, para este estudio trabajó con una muestra de 73 trabajadores , para el análisis de los resultados se utilizó la formula de Pearson.los instrumentos utilizados fueron MBI de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Llegando a la siguiente conclusión que se encontró un correlación positiva significativa, cabe mencionar que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Piura presentan niveles altos significativos de burnout en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, Así mismo con relación a la Satisfacción Laboral poseen altos porcentajes de insatisfacción Laboral principalmente en los factores de Beneficios Laborales , Relaciones sociales , Desarrollo Personal.

De este resultado podemos mencionar que el personal del hospital III José Cayetano Heredia Piura, obtiene un nivel de síndrome de Burnout en cansancio emocional con 47.5% ubicándose en un nivel bajo describiendo esta variable como el elemento central del síndrome apoyando este resultado en lo propuesto por según Maslash y Jackson (1976); El cual menciona se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo “de no poder más, desde el punto de vida profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo , el sujeto trata de aislarse de los demás , desarrollando así una actitud impersonal , deshumanización de las relaciones hacia las persona y los miembros del equipo , mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los

demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma se intenta aliviar sus tensiones y trata de apartarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

en el área Despersonalización que se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que va adoptado el sujeto y que surgen para proteger de agotamiento se obtiene un porcentaje de 57.5% ubicándolo en un nivel bajo y Realización personal en donde el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentran insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación) si bien puede surgir efecto contrario, una sensación de impotencia que le hacen redoblar su esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable con un 62.5% en un nivel medio.

de acuerdo a los resultados encontrados la Correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral se evidencia que No existe relación significativa entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (Cansancio emocional Despersonalización y Realización personal), Vicene (2001) define el síndrome de burnout como una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar una incapacidad total para trabajar, ya que el trabajador percibe la insatisfacción laboral y evade sentimientos de fracaso, sufrimiento de síntomas ansiosos y depresivos.

En las dimensiones de Satisfacción Laboral (Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos) no se encontró correlación entre dichas variables; se trabajó con un nivel de significancia de 0,01 apoyando lo mencionado por Palma S, (2006) menciona que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la aptitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Así mismo se observó que las tres dimensiones de Burnout se relacionan positivamente con las condiciones físicas al obtener un  $r=0.9$  en promedio un nivel de significancia de 0.01. Sin embargo existe una correlación negativa entre las tres dimensiones de Burnout y el Reconocimiento personal y/o social. Así también existe una relación negativa entre las tres dimensiones de Burnout y los Beneficios económicos porque  $r = -0.4$ ,  $-0.5961$   $-0.7058$  respectivamente, pudiendo relacionarse con lo que menciona Cesar, A (2000), quien establece que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento y otros conceptos similares.

Se debe tomar en cuenta los diferentes factores para que así la institución de Salud Hospital Regional III Piura no solo se preocupen por Producción en contextos cuantitativos, Sino también en dedicar tiempo al área personal afectiva fomentando un clima de confianza entre ellos para que así puedan ayudarlos en el caso que estén desarrollando falta de motivación laboral y lo importante poder prevenir. Pues de una u otra manera tanto el ambiente como múltiples factores intervienen de manera significativa en futuras situaciones de riesgo laboral. Con la presente investigación se llega a la conclusión que el síndrome de burnout está relacionada directamente con la satisfacción laboral en las enfermeras del area de UCI del Hospital III José Cayetano Heredia Piura.

## 4.2. Conclusiones.

Los resultados de la investigación permiten sugerir las siguientes acciones para conocer más a fondo la temática de Satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el Hospital Cayetano Heredia III de la Ciudad de Piura .

- se observa en la tabla N° 01 Existe relación altamente significativa entre las dos variables estudiadas Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de las enfermeras en las enfermeras de Hospital III Cayetano Heredia de la ciudad de Piura al obtener un nivel de correlación de  $r=0.557$  a un nivel de significación 0.01.
- en la tabla N° 02 Las escala de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización personal se relaciona positivamente con los factores de la Satisfacción Laboral: Reconocimiento personal y/o social, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos, pero no se encuentra correlacion entre dichas variables,asi mismo se evidencia la relación negativa con las variables de reconocimiento peronal y social y beneficio económico con las variables del sidrme de burnout.
- En el grafico N° 03 los cuatro factores de la Satisfacción Laboral de acuerdo a los resultados obtenidos en las enfermeras según los niveles de Satisfacción Laboral: Alto, Medio, Bajo. Donde se obtienen los puntajes resaltantes: Significación de la tarea (70%-Alto), Condiciones de trabajo

(87.5%-Alto), Reconocimiento personal y/o social (82.5%-alto), Beneficios económicos (95%-bajo).

- En el grafico N° 04 se evidencia Que el síndrome de Burnout se encuentra dividido por porcentajes en sus tres dimensiones : Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal .Encontrándose un prevalencia en las dimensiones; Despersonalización con un porcentaje de 57.5 en un nivel bajo y Realización personal con un 62.5 en un nivel medio

### 4.3. Recomendaciones

1. Diseñar estrategias de mejoramiento de las relaciones sociales entre los usuarios internos contribuyendo a incrementar la satisfacción laboral y el bienestar del trabajo en las enfermeras del área de uci del hospital III JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA.
2. Que la institución Ejecute programas de corte psicológico en donde se promueva la participación del personal de enfermeras que se encuentren laborando en el área de **UCI (unidad de cuidados intensivos)** del hospital III José cayetano heredia incrementado acciones que brinden énfasis en la prevención .
3. Promover en el area de trabajo de UCI la ejecución de reuniones eficaces de escucha activa a los trabajadores, a cargo del encargado de recursos Humanos , que les permita conocer las necesidades y expectativas específicas, a ser consideradas en la búsqueda de su desarrollo personal en relación a la variable económica.
4. Promover y desarrollar programas de capacitación que proporcionen una mejora en la organización con respecto a la productividad de sus trabajadores.
5. Establecer programas de estímulos y reconocimientos al personal en el área de UCI del HCH piura a traves del area de Personal, afin de mantener los resultados obtenidos en esta investigación.



## Referencias bibliográficas

- Bruzzeti B (2005)** “Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), Chile
- Chiang & Ojeda (2011)**, “Estudio de la relación entre Satisfacción Laboral Productividad de los trabajadores de las ferias libres”, Chile .
- Chiavenato, L. (1997)** Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill: Colombia.
- Hernández Sampieri** Roberto, Metodología de la investigación. (3ª ed.), México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F (1968)** ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business, 46,53-62.
- Florez, J. (1994)** El comportamiento humano en las organizaciones Lima: Universidad Pacifico.
- Gonzales López (2001)** Satisfacción y motivación en el trabajo Edición Díaz de Santos
- María José Carrasco, Ana García-Mina (2005)** El ajuste de Trabajo-Familia desde una perspectiva de género y psicología universidad pontificia comillas de Madrid.
- Kerlinger Fred N. y Lee Howard (2006)**. Investigación del comportamiento. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R y Folkman (1986)** Estrés y procesos cognitivos Barcelona ediciones Martinez Rocca
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001)**. Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pp. 397-422.
- Palma Carrillo, Sonia (1999)**. Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para

trabajadores de Lima Metropolitana. Documento disponible en línea:

**Polaino A; Martínez, P.** El impacto del niño enfermo en la familia. España; 1999. 57: 180-183.

**Palma, S. (1999).** 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.

**Robbins, S. (1994)** Psicología de la Organización México : Ed. Prentinc

**Robinson, J. (1969)** Satisfacción con la vida y la felicidad Medidas de actitudes psicológicas Social, Instituto de Investigación Social.

**Chiavenato, L. (1997)** Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill: Colombia.

## **TESIS**

- “Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en personal de enfermería del Hospital general *Pachuca-Mexico* En un estudio realizado Hospital Pachuca ( 2010)
- Iriarte L, (2012) “Factores que Influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo Hospitalario de Navarra-España”.
- En 2006, se realiza un estudio denominado “Síndrome del Burnout en psicólogos del Sistema Judicial Salvadoreño”

- **Guerrero, C. (1987)** Relación entre satisfacción laboral en el hecho de Jubilarse por voluntad propia versus mandato de ley. Tesis para licenciatura en psicología: Universidad Ricardo Palma, Lima.
- **Torre, (2008)**, “Factores que generan satisfacción o insatisfacción en el personal profesional de salud Hospital Regional de Trujillo” Trujillo.
- **Quiroz y Saco, (1999)** “ sobre factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de EsSalud del Cusco.
- **Sánchez ,(2011).** “Relación entre el Síndrome De Burnout y Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital de apoyo I de Santa Rosa de la ciudad de Piura ”, Universidad Cesar Vallejo .
- **Vidangos Rosas, (2015).** Relación del clima social familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del hospital de apoyo II de Sullana - Piura 2013
- **Gonzales (2007)** “Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Miski Mayo S.A.C – Piura”.

## **LYNKOGRAFIAS**

Jáuregui Pérez MI: El valor de la educación para la salud. Una experiencia de capacitación realizada en España dirigida a profesionales de enfermería sobre el estrés laboral [en línea] Diciembre 2002 [ fecha de acceso 14 de Noviembre 2005] URL disponible en <http://www.salvador.edu.ar/publicaciones/pyp/12/ua1-9pub03-12-06.htm>

## ANEXOS:

### 1. Instrumentos.

#### Escala de Maslach (Síndrome de Burnout)

##### Datos generales:

Nombres:.....Edad..... Sexo  
(M) (F)  
Estado Civil:.....Situación Laboral: Nombrado ( )  
Contratado ( )  
Tiempo de trabajo:.....Turno de Trabajo: Fijo ( )  
Rotario ( )

---

*A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos de él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como se siente.*

*No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que se expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.*

*Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.*

*A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:*

*Nunca 0 Una vez a la semana 4*

*Pocas veces al año o menos 1 Pocas veces a la semana 5*

*Una vez al mes o menos 2 Diariamente 6*

*Algunas veces al mes 3*

---

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
2. Cuando termino mi trabajo me siento agotado
3. Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy enérgico.
13. Me siento muy frustrado en el trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas

## ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( )  
 Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( ) Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral:  
 Estable ( ) Contratado ( )

*Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.*

*Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: T.D*

76 ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. El lugar donde trabajo facilita el desarrollo de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en 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 explotado en mi trabajo					
6. En la empresa me siento maltratado					
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. Me siento explotado en mi trabajo					
11. En lo posible evito hacer amigos en el trabajo					
12. Me disgusta mi horario					

13. Pienso que las tareas que realizo tienen poca importancia					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
15. Considero que mi ambiente de trabajo es sumamente cómodo					
16. Mi trabajo me permite cumplir con mis expectativas económicas					
17. Mi horario de trabajo me incomoda					
18. Me complace los resultados de mi trabajo					
19. Compartir el trabajo con mis compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico que laboro, me siento cómodo					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten las horas de 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					

## Matriz de consistencia

Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Técnica	Instrumento
¿Cómo se relaciona el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013?	Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de emergencias del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013	Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y los niveles de satisfacción laboral, en las enfermeras del área de emergencias del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013	Variable Independiente: Síndrome de burnout Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.	Sensación de fracaso y agotamiento que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos producidos en el contexto laboral,. La satisfacción "Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los sujetos Locke (1976).	Cansancio Agotamientos emocionales Despersonalización Baja realización personal Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desempeño de tareas	Observación registros	Inventario de burnout de Maslach (MBI). Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC
Problema Específico1	Hipótesis Específica 1	Objetivo Específico1	Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Técnicas	Instrumento
¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital regional?	Existe relación entre el cansancio emocional del síndrome de burnout y las condiciones físicas en la satisfacción laboral.	Determinar la relación entre el cansancio emocional del síndrome de Burnout y las condiciones físicas en la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.	Variable Independiente: Cansancio agotamiento emocional.	Sensación creciente de agotamiento en el trabajo "de no poder mas, desde el punto de vida profesional	Apatía Frustración Agotamiento	observación registros	Inventario de burnout de Maslach (MBI).
			Variable Dependiente VD: condiciones físicas	Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelven las labores cotidianas.	limpieza iluminación infraestructura	observación registros	Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC
Problema Específico2	Hipótesis Específica 2	Objetivo Específico2	Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Técnicas	Instrumento
¿Qué relación existe entre el cansancio emocional del	Existe relación entre el cansancio emocional del	Determinar la relación entre el cansancio emocional y	Variable Independiente: cansancio	Sensación creciente de agotamiento en el trabajo "de no poder mas, desde el punto de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apatía</li> <li>• Frustración</li> <li>• Agotam</li> </ul>	observación registros	Inventario de burnout de



síndrome de Burnout y las condiciones físicas en la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital regional?	síndrome de burnout y las condiciones físicas en la satisfacción laboral.	los beneficios laborales y remunerativos en la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013.	o agotamiento emocional	profesional	imiento		Maslach (MBI).
			Variable Dependiente Beneficios laborales y/i remunerativos	Relacionado con el grado de complacencia que producen los incentivos económicos regulares o adicional que brinda la empresa a sus trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de vida</li> <li>Gratificaciones</li> <li>Seguro de vida</li> </ul>	observación registros	Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC
Problema Específico3	Hipótesis Específica 3	Objetivo Específico3	variables	Definición Conceptual	Indicadores	Técnicas	Instrumento
¿Cuál es la relación entre la despersonalización del síndrome de Burnout y las condiciones físicas y materiales en la satisfacción laboral en las enfermeras del área de emergencias del hospital regional?	Existe relación entre la despersonalización y los beneficios laborales en la satisfacción laboral.	Identificar la relación entre la despersonalización y las condiciones físicas y materiales en la satisfacción laboral en las enfermeras del área de del hospital III José Cayetano Heredia Piura 2013	Variable Independiente: VI: despersonalización	Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que va adoptado el sujeto y que surgen para proteger de agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansiedad</li> <li>Aislamiento</li> <li>Cambios de humor</li> </ul>	observación registros	Inventario de burnout de Maslach (MBI).
			VD: condiciones físicas	Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelven las labores cotidianas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpieza</li> <li>Seguridad</li> <li>Comodidad</li> </ul>	observación registros	Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC