



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desgaste profesional y satisfacción laboral del
profesional de enfermería Servicio de Emergencia
Hospital San José Callao, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. María Mercedes Álvarez Calderón

ASESOR:

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2018

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Mg. Cesar Amador Garay Ghilardy

Secretario

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Vocal

Dedicatoria

A mis hijas y esposo que son mis grandes tesoros y mis pilares de cada día, qué me dan esa fuerza para seguir adelante, no ha sido sencillo, el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, amor, apoyo y paciencia, lo complicado de llegar a esta meta se ha sentido menos, les agradezco mi amada familia.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la formación profesional recibida.

A mis profesores de la maestría por sus sabias enseñanzas.

A mis compañeros de la universidad Cesar Vallejo por permitirme compartir grandes momentos de aprendizaje mutuo.

A los directivos y trabajadores del Servicio de Emergencia del hospital San José, Callao por su colaboración en el desarrollo de esta tesis.

Declaración Jurada

Declaración de Autoría

Yo, María Mercedes Álvarez Calderón, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Desgaste Profesional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería servicio de emergencia Hospital San José, Callao – 2017”, presentada, en ___ folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Abril del 2017

María Mercedes Álvarez Calderón

DNI: 09654972

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: “Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital San José Callao, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación estuvo estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

Contenidos

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación de las variables	18
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	38
1,6 Objetivos	38
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52

III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VIII. ANEXOS	80
Anexo A Matriz de consistencia	
Anexo B Instrumentos	
Anexo C Certificados de validación	
Anexo D Documentos de validación	
Anexo E Base de datos de la confiabilidad de variables	
Anexo F Base de datos	
Anexo G Base de datos de la confiabilidad de variables	
Anexo H Artículo científico	
Anexo I Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable desgaste profesional	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	43
Tabla 3 Población de estudio	46
Tabla 4 Baremos de la variable desgaste profesiona	48
Tabla 5 Baremos de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 6 Resultados de validación por juicio de experto para evaluar la variable Desgaste profesional	49
Tabla 7 Resultados de validación por juicio de experto para evaluar la variable Desgaste profesional	50
Tabla 8 Nivel de confiabilidad del instrumento desgaste profesional	50
Tabla 9 Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral	51
Tabla 10 Distribución de datos de la variable desgaste profesional	54
Tabla 11 Distribución de datos de la dimensión agotamiento emocional	55
Tabla 12 Distribución de datos de la dimensión despersonalización	56
Tabla 13 Distribución de datos de la dimensión reducida realización personal	57
Tabla 14 Distribución de datos de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 15 Distribución de datos de la dimensión significación de la tarea	59
Tabla 16 Distribución de datos de la dimensión condiciones de trabajo	60
Tabla 17 Distribución de datos de la dimensión reconocimiento personal	61
Tabla 18 Distribución de datos de la dimensión beneficios económicos	62
Tabla 19 Prueba de correlación según Spearman entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral	63
Tabla 20 Prueba de correlación según Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral	64
Tabla 21 Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y la satisfacción laboral	65
Tabla 22 Prueba de correlación según Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral	66

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable desgaste profesional	54
Figura 2 Niveles de la dimensión agotamiento emocional	55
Figura 3 Niveles de la dimensión despersonalización	56
Figura 4: Niveles de la dimensión reducida realización personal	57
Figura 5: Niveles de la variable satisfacción laboral	58
Figura 6: Niveles de la dimensión significación de la tarea	59
Figura 7: Niveles de la dimensión condiciones de trabajo	60
Figura 8: Niveles de la dimensión reconocimiento personal	61
Figura 9: Niveles de la dimensión beneficios económicos	62

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería Servicio de Emergencia Hospital San José Callao, 2017”

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el desgaste profesional y satisfacción laboral en la muestra estudiada. La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población fue de 30 profesionales de enfermería, no hubo técnica de muestreo pues la muestra fue de 30 profesionales de enfermería (la misma que la población) de emergencia del Hospital San José, Callao.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de las variables: desgaste profesional a través del cuestionario validado de Maslach y satisfacción laboral a través de la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Para ambos instrumentos se realizó la confiabilidad de Cronbach por tratarse de datos politómicos.

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Se realizó el análisis descriptivo así como el análisis inferencial a través de la correlación del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho = -,499$ interpretándose como moderada relación inversa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto los resultados señalan que existe relación significativa entre la variable desgaste profesional y la variable satisfacción laboral.

Palabras claves: Desgaste Profesional. Satisfacción laboral. Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal. Satisfacción de la tarea, Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal y/o social. Beneficios económicos

Abstract

The following is a summary of the research "Professional burnout and Job Satisfaction in the Nursing Professional at Emergency Service from San José Hospital Callao, 2017".

The aim of the research was to determine the relationship between professional burnout and job satisfaction in the sample studied. The research is of basic type, the scope was descriptive correlational and the design used is non-experimental, cross-sectional. The population was 30 nursing professionals, there was no sampling technique since the sample was 30 nursing professionals (the same as the population) of San Jose hospital, Callao.

In order to collect the data, there were used the following instruments: professional burnout through the validated Maslach questionnaire and job satisfaction through the SL-SPC labor satisfaction scale. For both instruments, Cronbach reliability was performed because they were polytomic data .

Data processing was performed using SPSS software (version 23). The descriptive analysis was performed as well as the inferential analysis through the correlation of the Rho coefficient of Spearman, with a result of $Rho = -.499$ interpreted as a moderate inverse relationship between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), With which the null hypothesis is rejected, therefore the results indicate that there is a significant relationship between the professional burnout variable and the job satisfaction variable.

Keywords: Professional burnout. Job satisfaction. Emotional exhaust. Depersonalitation. Personal Realization. Work satisfaction. Work conditions. Personal and/or *social recognition. Economic benefit*

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Dentro de los antecedentes han sido considerados todo aquel trabajo de investigación, ya sea de tesis de grado, investigación independiente o aquella de otro tipo precedente a este estudio siempre y cuando tengan la característica de utilizar las mismas variables o relaciones entre estas o que sus objetivos tengan cierto grado de semejanza (Arias,2014); de esta manera ha permitido realizar la estructura para enunciar el problema de la investigación.

Antecedentes internacionales

Contreras (2013) realizó un estudio de tipo transversal y analítico cuyo título es Síndrome de Burnout, Funcionalidad Familiar y Factores relacionados en Personal Médico y de Enfermería de un Hospital de Villahermosa, Tabasco, México, cuyo objetivo fue establecer como esta el Síndrome de Burnout y su relación con la funcionalidad familiar en el personal médico y de enfermería de un Centro de Especialidades Médicas de Tabasco, teniendo como muestra a 201 trabajadores los cuales se les aplicó un cuestionario Maslach Burnout Inventory de 22 ítems y otro cuestionario FF SIL que contenían 14 ítems. Se encontró que 74.6% de la población presentó síndrome de burnout ; 55% con nivel leve y un 17% moderado y grave 2% encontrando relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y disfuncionalidad familiar. Se concluye que las enfermeras fueron el grupo más afectado con el síndrome y los médicos presentaron mayores niveles de disfuncionalidad familiar.

De Franca F y Ferrari R (2012). en su estudio epidemiológico de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal con el título de Burnout y aspectos Laborales del Personal de Enfermería de Dos Hospitales de Medio Portea, planteando como objetivo la identificación e incidencia del síndrome de burnout y su relación con los aspectos laborales en profesionales de enfermería del hospital de Medio Portea de Cáceres, Brasil, teniendo como muestra 141 profesionales, para este estudio aplicaron dos cuestionarios la primera parte contenía aspectos socio demográficos de los encuestados y la segunda parte basada en Maslach Burnout Inventory que contenía 22 ítems, los resultados que

resaltaron que un 15.5% de los que tenían régimen diario presentaron burnout; 9.2% de los que tenían alta carga horaria presentaron burnout; el 13.5% de los que tenían doble vínculo presentaron burnout y 15.4% de los que tenían menos de un año de trabajo presentaron burnout. Se concluye que se demuestra la presencia de burnout en la muestra revelando la necesidad de cambios organizacionales.

Contreras, et al (2012) en su estudio de tipo descriptivo, prospectivo y correlacional que lleva por título Burnout, Liderazgo y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de un Hospital de tercer nivel en Bogotá, cuyo objetivo fue establecer el síndrome de Burnout, las clases de liderazgo y satisfacción laboral que se presenta en los profesionales asistenciales de un hospital de tercer nivel y determinar su relación, teniendo en cuenta variables sociodemográficas. Se utilizó una muestra de 309 participantes aplicándose los instrumentos de Maslach y Jackson (MBI) y el Test de Satisfacción Laboral S20/23, encontrando obteniendo como resultado que un 2.3% participantes presentaban burnout; además un 4.5% presentaban alto riesgo de desarrollar burnout; riesgo medio 55.5% y riesgo bajo 37.4%. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones presentaron niveles alto, medio y bajo para agotamiento emocional (24,8%,14.5%,60.3%); para despersonalización (23.9%,25.2%,50.6%) y realización personal (75.5%, 17.7%, 6.5%). En cuanto a liderazgo, un 43.4% no lo tenía, un 19.7% era líder no deseable alto, un 16.8% era ambivalente y un 20.15% era líder no deseable bajo de acuerdo con el test de Pitcher. En los resultados de satisfacción laboral encontraron niveles altos de satisfacción siendo la dimensión intrínseca la que presenta mayor porcentaje. Al estudiar la asociación a través de chi cuadrado se encontró que aquellos que tiene burnout o tiene mas posibilidades de tenerlo tienen medidas mas altas de satisfacción laboral. Se concluyo que los niveles altos de satisfacción no están relacionados con liderazgo ni con los factores sociolaborales, requiriéndose nuevos estudios.

Cogollo, et al (2010) en su estudio de título desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena Colombia, el mismo que se trató de un estudio de tipo analítico transversal, cuyo

objetivo fue determinar la prevalencia del desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias, con una muestra 173 personas donde fue aplicado un cuestionario que contenía una parte de datos demográficos y la escala de satisfacción del trabajador y otra parte que contenía la escala modificada de Maslach. Dentro de los resultados se encontró prevalencia de 26.6% de desgaste profesional y la falta de satisfacción laboral junto con edad menor de 40 años estaba asociada a desgaste profesional. Se concluye que el personal de enfermería tenía niveles altos de desgaste profesional y la falta de satisfacción laboral estuvo asociada significativamente a desgaste profesional.

Portero de la Cruz. (2015) en su estudio de tipo descriptivo y transversal y que lleva por título desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital universitario, con el objetivo de caracterizar los aspectos sociolaborales de las enfermeras de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía además determinar el nivel de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de estos así como determinar la relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Se utilizó una muestra de 258 enfermeros y auxiliares con los instrumentos de MBI, Nursing stress scale y el cuestionario Font- Roja; mostraron como resultados en la aplicación de regresión lineal múltiple que con el aumento en satisfacción laboral global se encontraba disminución de agotamiento emocional. El rango de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Se concluye que son necesarias medidas para evitar el aumento de los niveles de desgaste profesional, satisfacción laboral y stress.

Figueredo, et al (2012) realizaron un estudio de tipo longitudinal no aleatorio que lleva por título Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, con el objetivo de investigar relaciones entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y satisfacción laboral en enfermeras. Estuvo conforma por 316 profesionales de enfermería que participaron de manera no aleatoria, con intervenciones de diferencia de un año

en la aplicación de los instrumentos. Dentro de los resultados que se obtuvieron a través de análisis de regresión se encontró efecto significativo y negativo del síndrome de quemarse por el trabajo (dimensiones agotamiento emocional y despersonalización) sobre la satisfacción laboral; además efecto significativo de satisfacción laboral en la dimensión despersonalización. La conclusión determina la existencia de relación longitudinal y bidireccional entre las dos variables; sin embargo los efectos mas intensos se encuentran en la variable síndrome de quemarse por el trabajo durante la primera intervención sobre la satisfacción laboral en la segunda intervención.

Antecedentes nacionales

Broncano (2012) en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional cuyo título es Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2010, con el objetivo de encontrar relación entre satisfacción laboral y prevalencia de síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé, el estudio conto con una población de 45 enfermeras de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos, utilizo los instrumentos cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) procesando los datos a través de la prueba de chi cuadrado para establecer asociación entre variables. Se encontró que hay síndrome de burnout alto profesionales de enfermería cuyo nivel de satisfacción es medio (50%); asociación significativa entre profesionales de enfermería con burnout bajo (dimensión ilusión por el trabajo) con mayor satisfacción laboral (75%); mientras que en otras dimensiones de síndrome de burnout no se encontro asociación significativa. Se concluyo que no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout excepto en la dimensión ilusión por el trabajo.

Silva (2015) realizo un trabajo de tesis para optar el titulo de medico cirujano que llevo por titulo Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en

el personal médico del área crítica del hospital San José del Callao en el período octubre – diciembre 2015, el mismo que fue de tipo observacional, descriptivo, analítico, de corte transversal y prospectivo cuyo objetivo fue encontrar cual era la prevalencia y los factores asociados a burnout en la población escogida que utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados encontraron niveles altos de agotamiento emocional en 29.7%, despersonalización en 39.1% y realización personal 37.5%; además no se encontró asociación significativa entre síndrome de burnout y las variables sociodemográficas. Se concluye que el personal médico del área crítica del Hospital San José presenta niveles bajos de Síndrome de burnout.

Velasquez (2014) realizó una tesis de grado para optar el título de especialista en enfermería de emergencias y desastres que lleva por título Nivel de stress laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014, cuyo método fue de tipo cuantitativa, aplicativo y de corte transversal y el objetivo fue determinar el nivel de stress laboral en una población constituida por 35 enfermeros y estudiada a través del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos mostraron que había nivel alto, medio y bajo de burnout en 17%, 63% y 20% respectivamente. En relación a las dimensiones, se encontró niveles alto, medio y bajo en agotamiento emocional 17%, 63% y 20% ; en despersonalización 20%, 60% y 20% y en realización personal 26%, 57% y 17% respectivamente. Se concluyó que existía un nivel de stress medio en la población de enfermeros estudiada.

1.2 Fundamentación de las variables

Variable desgaste profesional

Diferentes acepciones de desgaste profesional se encuentran en la bibliografía; sin embargo, existe consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico con resultados negativos debido a que produce consecuencias nocivas para el individuo y para la organización que lo padecen. Entre las diversas conceptualizaciones, una de las más utilizadas ha sido la de Maslach y Jackson

(1981) quienes a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), caracterizaron al síndrome por tres dimensiones que son agotamiento emocional o disminución de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; despersonalización que implica la aparición de reacciones de tipo negativo, de falta de sensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado, y falta de realización personal, o impulsos para evaluar el propio trabajo con una percepción negativista, con sentimientos y apreciaciones de baja autoestima profesional.

Las tres dimensiones del desgaste tienden a presentarse especialmente entre profesionales que trabajan directa y asistiendo a las personas. Maslach y Jackson trataron de generalizar el desgaste en otras profesiones, no solo las asistenciales, de tal forma que extendieron la dimensión de despersonalización utilizando el cinismo como la actitud negativa del trabajador hacia el valor que tiene su propio trabajo.

Por otro lado, Pines (1981) utilizó el término desgaste profesional para describir el stress que se presenta en las carreras profesionales en las cuales hay una relación muy directa y casi permanente con el público usuario y se refiere especialmente a personal de salud, profesores entre otras profesiones.

Por su parte Chacón y Grau (1997) propusieron que el desgaste profesional era también una forma de stress que se da en organizaciones que por tienen que ver con relaciones directas con los beneficiarios de sus servicios como sucede en los sectores de educación y salud.

Mingote y Pérez (1999) definieron al Síndrome de desgaste profesional como la aparición de situaciones de stress producto de una situación de alteración entre el balance entre los recursos de la persona para hacer frente a lo que su trabajo directo con el cliente le demanda. Esto da lugar a que la persona no desarrolle recursos para afrontar la situación que es originada la excesiva demanda laboral frente al cliente.

Los autores mencionados elaboran pautas para el entendimiento del desgaste, como los síntomas que aparecen tales como poca adaptación al trabajo, muy baja realización desde el punto de vista personal, bajo rendimiento laboral, desinterés; así como también se presentan alteraciones de la conducta como ausentismo y evasividad presentando también manifestaciones de stress como pueden ser malestar general y cansancio.

Para Moreno y Gálvez (2008) el desgaste profesional es el resultado de no poder aguantar las acciones que realiza en el trabajo con una sensación permanente de sentirse agotado o inútil en el desarrollo de su trabajo. De aquí se puede inferir que el desgaste es fundamentalmente profesional, laboral y organizacional teniendo, sin embargo variables personales que pueden influir, tales como las sociodemográficas, la vulnerabilidad y la resistencia. Por lo tanto, el desgaste manifiesta síntomas tales como agotamiento, pérdida de expectativas y distanciamiento, siendo consistente con los planteamientos de Maslach. (Moreno y Gálvez, 2008)

Se observa el origen del desgaste en el ámbito clínico de acuerdo a lo expuesto. Sin embargo posteriormente lo vemos en el ámbito laboral especialmente en el momento en que se establecen relaciones laborales en situaciones de necesidad entre los profesionales que prestan los servicios y los usuarios de estos servicios.

Modelos teóricos del desgaste profesional

Para un mejor entendimiento del síndrome del desgaste profesional es pertinente definir los tres grupos de teorías encontrados que alinean modelos que tratan de explicar el desarrollo de este síndrome (Gil, 2002).

Modelos de la teoría socio cognitiva del yo (Psicología clínica)

Competencia social de Harrison (1983)

Modelo aplicable a los trabajadores que durante su experiencia laboral sus expectativas han resultado elevadas para que sus objetivos en el trabajo, por lo

que buscan ayudar a sus compañeros en situaciones que requieren algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito. (Mansilla, 2005)

Modelo de Cherniss (1993)

En este caso, las peculiaridades del ambiente que posibilitan al trabajador desarrollar éxito se corresponden con las de las organizaciones que tiene tal estructura que pueden prevenir el Desgaste Profesional lo que se logra con un pautas concretas de desafío, autonomía, control, y apoyo social del supervisor y de los compañeros. (Mansilla, 2005)

Modelo de Pines (1993)

Pines afirmo que el desgaste se da en trabajadores que tienen altos objetivos en su devenir profesional y tienen grandes expectativas. Por lo tanto, los trabajadores que están motivados e identificados con su trabajo pueden llegar a fracasar al intentar lograr sus objetivos, se frustran, y sienten que no es posible dar lugar a contribución significativa en el trabajo, desarrollando el desgaste. (Mansilla, 2005)

Modelo de autocontrol Thompson, Page y Cooper (1993)

Los modelos presentados se basan en la influencia de las cogniciones que los individuos perciben, en situaciones aleatorias de su ámbito laboral. Las reacciones emocionales como depresión o estrés en el individuo estarían en estrecha relación con el grado de seguridad en sí mismo y en sus propias capacidades. De acuerdo con ello, el sujeto tiene capacidad para modificar estas situaciones con sus acciones. (Mansilla, 2005; p, 30)

Dentro de estas últimas capacidades, la autoconfianza profesional y el grado en que este influye en la realización personal del individuo será finalmente la variable que nos dará lugar al desarrollo del síndrome del desgaste.

Modelos de la teoría del intercambio social (Psicología social)

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

Estos autores explican su modelo en el caso de profesionales de enfermería en quienes el desgaste tiene doble causa. Describen el intercambio personal con los pacientes y por otro lado la interrelación con los compañeros de trabajo. (Mansilla, 2005). Los profesionales de enfermería, distintivamente, en situaciones de stress tratan de huir de la ayuda de sus colegas y evitan su presencia por temor frecuente a la crítica.

Modelo de Hobfoll y Freddy (1993)

Estos autores consideran que la situación de desgaste se da lugar cuando el trabajador se da cuenta de que hay alguna amenaza latente. Esta da lugar a inseguridad en el trabajador dejando al mismo sin recursos para enfrentar a estas amenazas. El modelo, como se ve, es motivacional, por lo tanto el uso de estrategias activas van a dar lugar a disminuir el desgaste con el consecuente aumento de recursos. Estos mismos autores recomiendan prevenir esta situación a través de mecanismos que permitan al trabajador realizar su trabajo en forma adecuada. (Mansilla, 2005)

De acuerdo con estos modelos, el síndrome del desgaste se presenta cuando el trabajador, al establecer relaciones con las demás personas en el trabajo, empieza a percibir dos cosas: falta de equidad o falta de ganancia. Esto se da como resultado del intercambio social establecido durante el desarrollo de su trabajo. (Mansilla, 2005)

Estos autores han relacionado este fenómeno con los trabajadores que prestan servicio. Así, un ejemplo es el caso del personal de salud, el cual durante su trabajo siente que da más de sí mismo, en relación a lo que recibe por el esfuerzo que pone en el trabajo y su compromiso con la institución. Este personal genera síntomas de desgaste al no poder manejar esta situación.

Modelos de la teoría organizacional (Psicología De Las Organizaciones)

Modelo de Golembiowsky (1983)

El modelo de este autor se basa en las relaciones entre estructura, cultura y clima organizacional con apoyo social. Diferentes tipos de estructura organizacional van a verse reflejadas en otras culturas organizacionales así como en los antecedentes del desgaste. (Mansilla, 2005)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Cox y otros consideraron el desgaste profesional como un evento especial en los profesionales de actividades de servicios y contacto con la gente apareciendo cuando el trabajador no ha desarrollado técnicas que lo enfrenten a situaciones difíciles, esto da lugar a agotamiento emocional y se relaciona con la sensación de estar gastado. (Mansilla, 2005)

Modelo de Winnbust (1993)

Este Modelo considera al desgaste profesional como una sensación de agotamiento de tipo físico, emocional y mental producido por tensión emocional crónica que se origina en el estrés laboral que se da en todos los trabajadores.

En el caso de estos modelos, los orígenes de las causas de este síndrome se generan dentro de la organización. Así, son estas las que originan las situaciones de estrés, más aún mediante el uso de estrategias inadecuadas para la solución del síndrome. (Mansilla, 2005)

Las personas que están más propensas a presentar el síndrome del desgaste profesional son las que se relacionan, actúan y trabajan de manera directa y duradera con gente. El resultado del limitado control sobre este síndrome es el surgimiento de conductas negativas, lo cual influye en la calidad de los servicios que se brindan. Posterior a esto se presentarán elevados niveles de agotamiento, desgaste emocional y bajos niveles de eficiencia en sus labores, tanto en el nivel personal como profesional. (Mansilla, 2005; p, 40)

Los profesionales de salud que padecen este desgaste pueden llegar a adquirir problemas psicosomáticos como cansancio, problemas gastrointestinales o respiratorios que no son causados por factores biológicos, esto debido a la exigencia de carga emocional que exige el medio en el cual laboran.

Para efectos del presente estudio se trabajará de acuerdo a la Teoría de Maslach. Dicho científico establece tres dimensiones para el estudio del Síndrome de Desgaste, a través de su instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), un cuestionario auto-administrado que mide la aparición de sentimientos personales y actitudes del profesional hacia dos objetivos, los clientes a los que brinda el servicio así como hacia su trabajo. Este instrumento fue validado en la población española en 1997, y tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach y Jackson, 1986).

Dimensiones del desgaste profesional

Dimensión agotamiento emocional

Es una manifestación central del desgaste profesional y es la más importante de este, que se manifiesta como que se pierde la atención al trabajo, se desarrolla aburrimiento y molestia provocado por el trabajo, junto con una disminución del interés y satisfacción laboral. (Maslach y Jackson, 1986)

Matos, Mendoza, Pire y Mora (2004) manifestaron que el agotamiento de los recursos emocionales del trabajador se da por el contacto diario con los clientes con los que tiene contacto directo en el trabajo. Posteriormente, los trabajadores se tornan insatisfechos, constantemente quejosos y muy irritables.

Dimensión despersonalización

Se define como la situación en la cual el trabajador trata de poner distancia entre él y los usuarios del servicio. Estos desconocen las capacidades personales propias de cada trabajador, ya que considera que sus demandas son más posibles de ser aceptadas cuando son considerados de manera general. (Maslach y Jackson, 1986)

Mingote, Moreno y Gálvez (2004) mencionaron que la despersonalización se caracteriza por la presencia de actitudes negativas y deshumanizadas que se desarrollan frente a los compañeros de trabajo y especialmente frente a los clientes con los que trabajan directamente. Es en este caso la persona empieza a tener sentimientos de acciones de defensa, entre ellos la culpa de estas situaciones a las personas a las cuales atiende, es decir los clientes. Esto da lugar a una situación de falta de competencia y fracaso que a la larga da lugar al agotamiento emocional.

Dimensión reducción de logro personal o falta de realización

Los autores lo definieron como aquellas sensaciones negativas de competencia y éxito en el trabajo, las mismas que dan lugar a sensaciones de negación; desacuerdo laboral; dificultades en las relaciones en la casa, en el trabajo y con los amigos. (Maslach y Jackson, 1986)

Mendoza, Pire y Mora (2004) mencionaron que es la situación en la cual el trabajador se evalúa a sí mismo en forma negativa dando lugar esta situación a afectar el trabajo directo así como las relaciones con los clientes la que se manifiesta insatisfacción, descontento y desmotivación en los diferentes aspectos laborales.

Variable satisfacción laboral

A continuación se pasa a detallar algunos teóricos de satisfacción laboral, algunos coinciden en sus afirmaciones mientras otros tiene algunos matices diferentes.

Un primer grupo de teóricos relacionan la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva, (Navarro, 2008). En este caso, se está refiriendo a un fenómeno general y poco específico que puede dar lugar a la inclusión de otros fenómenos tales como lo que desea la persona, las evaluaciones, los estados de ánimo y las sensaciones y sentimientos (Fiske y Taylor, 1991).

El término emocional se refiere a un aspecto más elaborado de afecto, en el que la diferencia está en la manifestación que es más específica que en cualquier estado de ánimo. Se centralizan en objetos concretos y originan una serie de reacciones corporales definidas.

El segundo grupo de teóricos piensa que la satisfacción laboral va más allá de las emociones que mencionamos, y más bien lo tratan como una actitud que presenta la persona ante el trabajo. (Navarro, 2008)

Las asociaciones entre los objetos y su evaluación por parte del individuo da lugar a la aparición de estas actitudes que mencionan estos autores. Las evaluaciones no son otra cosa que el componente afectivo y emocional de las experiencias individuales en el trabajo. (Cavalcante, 2004)

Conceptualización de la satisfacción laboral

Celestino (2012) indicó que la satisfacción laboral tiene relación con la sensación de estar completo. Indica que el término satisfacción proviene de raíces latinas relacionadas con excesiva actividad que tiene que ver por la necesidad de llenar lo que le falta al trabajador.

Para Palma, (2005) la satisfacción laboral fue definida la sensación del trabajador de seguridad y estabilidad en relación a su trabajo en relación con los valores que emergen durante su experiencia laboral.

Según Locke (1976) la satisfacción laboral es lo que se observa producto de como los trabajadores perciben sus relaciones y actividades laborales dando lugar a un estado emocional positivo.

La satisfacción se manifiesta como un sentimiento frente al trabajo y lo que sucede en su entorno (Weinert, 1985), por lo tanto el trabajador debe tener sus necesidades básicas cubiertas. De la misma manera la recompensa que espera el trabajador por su trabajo tiene importante relación con sus expectativas. (Lawler, 1975).

Garmendia y Parra (1993) mencionaron que la satisfacción laboral se da cuando el trabajador tiene sentimientos de bienestar al sentir que sus necesidades están cubiertas producto del trabajo adecuado.

Modelos Teóricos de Satisfacción laboral

Teoría de la satisfacción laboral Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los dos factores», la misma que dice la presencia de satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de dos cosas, la relación que tiene con el empleo y su actitud frente al trabajo. Muchos autores han intentado comprobar así como rebatir su validez (Dessler, 1987). Herzberg desarrolló su teoría en un estudio realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena por un lado y otra, excepcionalmente mala por otro.

Los relatos se analizaron junto con el contenido de las historias, revelando que los incidentes presentaban dos orígenes de experiencias; una positiva y una negativa. La primera relacionada con las actividades del trabajador en la empresa y la segunda relacionada con las actividades del medio o entorno laboral. (León y Sepúlveda, 1979)

Por lo tanto, se propusieron dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, los mismos que comprenden la relación empleado/trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. (Atalaya, 1995)

Factores Extrínsecos, los que comprenden las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. (Atalaya, 1995)

Expuesto de esta manera, la satisfacción e insatisfacción laboral tiene explicación multifactorial; la primera por factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, pero no hay oposición de la una con la otra. Los factores intrínsecos tienen la posibilidad de satisfacer el desarrollo

psicológico dando lugar a un estado de satisfacción en el trabajo. De esta manera, el trabajador amplía sus conocimientos, desarrolla su creatividad y afirma su individualidad. Así, logra objetivos para el puesto en el que trabaja. Sin embargo, cuando no hay estas oportunidades de desarrollo psicológico no se encuentra satisfacción. (Atalaya, 1995)

Así como para lograr motivación se tiene que levantar el logro y el reconocimiento y también la responsabilidad y el crecimiento en el trabajo, también se recomienda estimular los factores extrínsecos. Herzberg recibió muchas críticas a su trabajo. Entre otras se menciona su método de acopio de datos el mismo que supone facilidad para que el trabajador manifieste sus experiencias tanto de satisfacción como de insatisfacción. Los trabajadores echan la culpa de los fracasos a causas externas mientras que los éxitos son propias. (Stoner y Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría se muestra incompatible con investigaciones anteriores, puesto que ignora las variables en situaciones específicas. Herzberg supone en su estudio que se da una relación entre satisfacción y lo producido por el trabajador, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es necesario que deba haber una fuerte relación entre satisfacción y lo producido por el trabajador. (Atalaya, 1995)

Además, la clasificación de factores extrínsecos e intrínsecos, puede ser considerada arbitraria ya que no hay elementos empíricos que permitan que los factores extrínsecos no puedan motivar a los trabajadores y viceversa; por lo tanto, se puede afirmar que no hay factores que se puedan considerar absolutos, tanto unos como otros pueden producir la situación de satisfacción e insatisfacción. Sin embargo, ciertos factores tales como el incremento del sueldo y el reconocimiento también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro (Schultz, 1990)

Por otro lado, la teoría de Herzberg da lugar al conocimiento del enriquecimiento del puesto, lo que permite mayor interés y retos en el trabajo.

Esto le da autonomía al trabajador permitiéndole hacer parte de la planeación e inspección que realiza el supervisor. De esta manera los puestos deben dar lugar a que el trabajador tenga una sensación de logro.

Teoría De Los Valores De Locke (1976)

Hace hincapié en los valores. Estos pueden ser una preferencia o disgusto para la persona acerca de una situación determinada. Estos se contraponen a las necesidades que dan lugar a acciones determinadas, mientras que los valores dan lugar a elecciones que llevan a una decisión. En base a esto, Locke señala que cada respuesta del individuo da lugar a una discrepancia entre lo que desea y lo que este percibe, en relación a lo que va a obtener, así como la importancia que tiene para él lo que desea. En base a esto, el modelo sugiere que la satisfacción en el trabajo resulta de la percepción del trabajador acerca de que su trabajo cumpla con los valores propios de él y que sean consecuentes con sus necesidades.

Teoría de Dawis y Lofquist (1984)

Es acerca de la interacción entre la persona y su ambiente y señala que la satisfacción está en relación a el grado de correspondencia entre el trabajador y su ambiente laboral.

Esta correspondencia está en relación a la habilidad de las personas para cubrir las necesidades de cierta condición laboral; así como en relación a que el ambiente laboral cumpla con las expectativas y necesidades del trabajador lo que lo lleva a satisfacción. Estos dos factores serían los que se corresponden para lograr la satisfacción en el trabajador.

Teoría de Lawler (1973)

Está basada en lo que el trabajador siente que merece recibir y lo que percibe que recibe por su trabajo, determinado por lo que concluye que hace en su trabajo (habilidad, experiencia, etc.) y sus referencias que puede tomar de otros trabajadores (recompensas recibidas); o sea está determinada por sus propios resultados así como por los resultados de los demás. Finalmente, concluye que

la satisfacción se da cuando lo que el trabajador percibe lo que recibe y lo que realmente debería percibir son iguales.

Teoría del Grupo de Referencia social de Korman (1978)

Afirma que la satisfacción laboral es producto de un análisis de su propio punto de vista y de las características de su grupo social, siendo este último su marco de referencia, una guía para su evaluación del entorno, así como para la definición de la realidad social. La satisfacción laboral se considera como reacción positiva al lugar de trabajo; proveniente de que si el trabajador se da cuenta si el lugar de su trabajo satisface sus valores. (Locke, 1976). Por otro lado, la insatisfacción laboral se considera como reacción negativa del trabajador hacia su lugar de trabajo y por lo tanto no satisface sus valores. (Locke, 1976).

Dos aspectos importantes también deben ser considerados, a saber el grado de identificación con la organización y también con el puesto. Son diferentes de las consideraciones de satisfacción y sin embargo están bastante relacionadas con esta.

Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Son variados los instrumentos que se utilizan para medir satisfacción laboral y de ellos la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC es importante, pues ha sido validada en Perú.

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005) da lugar a un diagnóstico general de la reacción hacia el trabajo, detectando como siente el trabajador su actividad laboral. Se sustenta en la teoría motivacional y también a las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. Por medio de este instrumento se logra describir el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción en relación a cuatro dimensiones que son significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrollo mediante la técnica de Likert con una puntuación de uno a cinco y contiene 27 ítems desde el punto de

vista tanto positivo como negativo, con lo que se logra un puntaje total entre 27 y 135 puntos.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensión significación de la tarea

Uno de los aspectos importantes de satisfacción laboral es la motivación por el significado que tiene para el trabajador el trabajo que realiza así como la importancia de las tareas impuestas. Dentro de este contexto, hay aspectos que deben resaltarse, entre ellos compartir historias de éxito acerca de cómo las acciones que realizan hacen la diferencia, o mejoran los procesos, resaltar las tareas significativas que quizás se han vuelto ordinarias, entre otros. Es de entender que no todos los empleados encontrarán todas las tareas de su puesto interesantes o recompensantes, sin embargo es vital la importancia que se les da para que sean para el éxito total de la organización. De la misma manera existen tareas que realmente no son necesarias y pueden eliminarse para aumentar la eficiencia y satisfacción. (Palma, 2005)

Para Paredes (2006) la significación de la tarea da lugar en el caso que el trabajador sienta que con su labor hace algo fuera de lo común aportando puntos valiosos a la organización y esta situación dará lugar a una gran influencia en el trabajo.

Dimensión condiciones de trabajo

Se describe que el entorno de trabajo describe las condiciones del mismo en relación con seguridad, higiene y ergonomía. Esta información da lugar a una oportuna adecuación de los puestos de trabajo, con la finalidad de evitar riesgos para establecer mejoras en las características y acondicionamiento de los espacios de trabajo. (Palma, 2005)

Paredes (2006) mencionó que las condiciones de trabajo están dadas por la situación de orgullo que sienten los trabajadores con respecto al ambiente en el

cual trabajan. Además este autor afirmo que la organización debe dar este ambiente para que sea adecuado.

Dimensión reconocimiento personal y/o social

Esta dimensión da los datos relacionados con el nivel de identificación que tienen los trabajadores en relación al lugar que ocupa su empresa en su sector de referencia. De igual modo, da información acerca del nivel del conocimiento que tienen los trabajadores sobre las lo que hacen y como lo deben asumir en su puesto de trabajo, así como perciben el nivel de integración y adherencia a un grupo de trabajo. (Palma, 2005)

Paredes (2006) mencionó que el reconocimiento personal y/o social se da cuando los trabajadores tienen reconocimiento por sus logros en la organización. Dentro de estos reconocimientos menciono al empleado del mes, documentos, bonos; y sobre todo debe ser sincero y en forma publica.

Dimensión beneficios económicos

No para todos los empleados el sueldo necesariamente es un factor de motivación; sin embargo, requieren ser compensados de forma justa. Si hay la sensación que no son bien pagados, es muy posible que no se sientan satisfechos en sus trabajos. Util es la realización de encuestas acerca de salario y las comparaciones de lo que se está ofreciendo con empresas similares para saber si se está siendo justo o no. Por otro lado, debe de tenerse políticas claras con respecto a salarios, aumentos y bonos (Palma, 2005)

Entonces, el dinero tiene limitaciones para actuar como factor de satisfacción. Con esto se pregunta cómo seguir satisfaciendo a los trabajadores, más allá de la remuneración que se les otorga. Necesario es implementar compensaciones no monetarias en relación al valor que los trabajadores le otorgan. Además, no siempre se puede continuar con aumentos en los salarios de los trabajadores; por el contrario, podría detenerse algún aumento, y va a llegar un momento en que se llegara al tope dando lugar a que la empresa

busque diferentes formas de recompensar a los trabajadores por su trabajo. (Correro, 2005)

1.3 Justificación

Justificación Teórica

Es importante enfatizar que un profesional de la salud ya sea como el profesional de enfermería no puede brindar una calidad adecuada a sus pacientes si no se goza de una buena salud mental y esta se puede ver alterada debido al desgaste que puede presentar con el transcurso de los años, es por eso que a través de esta investigación se quiere detectar los puntos negativos que pueden causar este Desgaste en el profesional y de una forma u otra como afecta la satisfacción laboral, ya que de esto dependerá que la labor de los profesionales sea armónica y a la vez sientan satisfacción no solo en el ámbito laboral sino también en lo personal.

Justificación Práctica

El Hospital San José realiza estudios del comportamiento y satisfacción de los usuarios externos, omitiendo a sus trabajadores, estas investigaciones ya realizadas se han hecho siempre con fines de mejorar los indicadores en la atención del usuario externo, pero un punto importante y que sea dejado de lado es que si el personal que labora en esta institución no está satisfecho y que además mantiene un desgaste laboral como se lograría mantener altos indicadores de excelencia en calidad. Este trabajo es un punto de contribución para conocer el comportamiento del cliente interno y sus dificultades en la relación laboral diaria en relación al desgaste profesional con la finalidad de toma de decisiones para mejorar la situación no solo del cliente externo sino también del interno.

En la actualidad al hablar de Desgaste Profesional muchas veces lo relacionan con estrés, depresión, sobrecarga laboral y este es siempre enfocado principalmente en personal de salud, actualmente se puede decir que este síndrome no solo se presenta en los profesionales de la salud sino también en

todas las actividades laborales, lo que sí se puede resaltar es que se presenta más en personas que laboran directamente atendiendo personas; y especialmente profesionales de la salud que laboran en áreas críticas, como es el caso del presente estudio.

La población ha conceptualizado al profesional de enfermería como una persona fría, deshumanizada, con falta de sentimientos y estresada, lo que conlleva a una visión anticipada ya negativa por parte de la población, estos conceptos erróneos deben cambiar, pero para que estos cambien, dependerá de las modificaciones que puedan suceder en las entidades de salud y estas pueden apoyarse en los resultados de las investigaciones que se realicen con fines de cambios, en busca de conocimientos, que puedan lograr aportes con fines positivos para estos cambios.

Justificación Metodológica

Dentro de lo revisado, solo Figueredo-Ferraz (2012) realizó un estudio correlacionando las dos variables del estudio; mientras que la mayoría de los estudios revisados trata de correlacionar el síndrome de desgaste con aspectos muy generales relacionados con carga laboral y sociodemográfica (Vasilios, 2012; Contreras, 2013; Muñoz, 2015; De Franca, 2015). Peor aún, en los estudios nacionales revisados no se ha encontrado trabajos que traten acerca de esta relación. Por lo tanto, estudiar esta relación es algo novedoso; y sobre todo que la satisfacción laboral puede relacionarse de acuerdo a sus dimensiones con el desgaste; tal como lo determina Figueredo-Ferraz (2012) en su estudio, el mismo que puede servir de punto de comparación para el presente trabajo.

Estas dos características influyen de manera directa con la atención y la calidad de los servicios que brindan repercutiendo de manera ya sea positiva o negativa hacia las personas involucradas y la empresa que brinda estos servicios. Esto va a dar lugar al conocimiento de nuevas estructuras teóricas que expliquen el origen intrincado del síndrome de desgaste.

Esta investigación tiene la peculiaridad de estudiar dos variables que tiene amplio y eficaz sustento teórico, lo que permite realizar la investigación con instrumentos muy utilizados con validación en múltiples estudios como es el Malasch Burnout Inventory (MBI) y por otro lado, con el sustento teórico de Herzberg, la escala SL-SPC (Palma, 2005).

1.4 Problema

El término de síndrome desgaste profesional fue estudiado por primera vez en los años 70. Freudenberger, (1974). Refiriéndose a un estado de fatiga, al desgaste excesivo de un trabajador, sentimientos de agotamiento, cansancio debido a sobrecarga laboral.

Las personas que están más propensas a presentar el Síndrome del Desgaste Profesional son las que se relacionan, actúan, trabajan directamente y en forma duradera con gente, presentando como resultado conductas negativas que surgen después, influyendo en la calidad de los servicios que estos brindan, y estas presentaran elevados niveles de agotamiento, desgaste emocional y como se mencionó bajos niveles de eficiencia en sus labores tanto personales como profesionales.

Los profesionales de salud que padecen con el tiempo este desgaste, debido al medio que laboran ya que tienen una exigencia de carga emocional elevada adquieren problemas psicosomáticos como cansancio, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios que no son causados por factores biológicos.

La bibliografía internacional muestra que hay niveles de desgaste emocional en personal de salud especialmente en emergencia, así, mientras que en Colombia Cogollo (2010) refiere porcentajes de 26.6% de desgaste profesional, en Venezuela Abreu (2011) demuestra desgaste profesional con valores del 72% de en enfermeras de áreas críticas. En nuestro país diversos estudios demuestran valores de desgaste alto en enfermeras de áreas críticas;

así Broncano (2014) muestra valores del 50%, mientras que Quiroz (2000) encontró valores del 89%.

Mientras que para Chiavenato (1986) es la satisfacción en el trabajo. La designa como la actitud general del individuo hacia su trabajo. Por lo tanto, Satisfacción Laboral es la armonía, la aceptación de las personas en su centro laboral al que pertenece y al sentirse de esta manera los resultados que presenta serán positivos, en contraposición al desgaste laboral.

Revisando si existe alguna relación entre el síndrome de desgaste y la satisfacción en el ambiente laboral, encontramos que en Valencia Figueredo (2012) encuentra una relación muy significativa entre el Desgaste laboral y satisfacción laboral; mientras que, en el Perú, Díaz (2013) encuentra niveles regulares de satisfacción laboral en relación con niveles bajos de desgaste en personal de enfermería de áreas crítica.

El Hospital San José, se encuentra Ubicado en el Distrito de Carmen de la Legua, en el Callao, es un establecimiento de nivel II-2, atiende a una población de aproximadamente 40000 personas. Tiene un Servicio de Emergencia que consta de tres Tópicos de Atención para las Especialidades Básicas, un área de observación con 8 camas y un área de Trauma Shock con dos camas con Ventiladores Mecánicos. Los turnos son cubiertos por Personal de Enfermería especialista en número de 4 a 5 profesionales, que interactúan con el resto del personal atendiendo un promedio de 4000 a 5000 pacientes por mes. (Libro de Registros de pacientes).

Entonces, en un ambiente laboral donde priman las situaciones de stress debe contraponerse situaciones que lo compensen; y en este caso, la satisfacción en el ambiente laboral, especialmente en las Áreas Críticas, debe ayudar a disminuir la presentación de este desgaste en estas áreas laborales. Es por esta razón que se decidió investigar la relación entre estas dos situaciones que se presentan en forma frecuente entre el personal de las Áreas Críticas, y

especialmente en el Hospital San José por el escaso personal que atiende y los altos niveles de demanda.

Con este trabajo se conocieron los niveles de desgaste en el Personal de Enfermería de Emergencia del Hospital San José así como su situación de satisfacción laboral; por lo tanto, se dio lugar a establecer estrategias que contribuirán a la disminución del desgaste y el mantenimiento de la satisfacción laboral, situación que si no se logra evitar o se mantiene, vendría a dar lugar a que el personal de enfermería vea afectado su desempeño asistencial con el pasar del tiempo si no se realizan intervenciones; y para esto, primero se tiene que conocer la situación en que se encuentra este personal.

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017?

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Hipótesis específica 1

Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación inversa entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1 : Desgaste profesional

Definición conceptual.

Se define desgaste profesional como el resultado de la exposición a situaciones límite, que se manifiesta por tres características principales que son la sensación de estar agotado desde el punto de vista emocional, de mantener una idea de fracaso en el trabajo y de desarrollar acciones y actitudes de tipo negativo con las personas con quienes trabaja. (Maslach, 1981)

Definición operacional.

Es una variable categórica, de naturaleza cuantitativa, con una escala ordinal, la característica de la escala es su ordenamiento y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas; esta variable fue medida a través de las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Variable 2 : Satisfacción laboral

Definición conceptual.

Se define como una situación en la que el trabajador se encuentra en una sensación de estabilidad en relación a su trabajo producto de sus creencias y valores que han aparecido producto de su experiencia laboral. (Palma, 2005)

Definición operacional.

También es una variable categórica, de naturaleza cuantitativa, con una escala ordinal, la característica de la escala es su ordenamiento y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas; esta variable fue medida a través de las siguientes dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable desgaste profesional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Agotamiento Emocional	Defraudado			
	Fin Jornada			
	Agotado	1		
	Cansado por las	2		
	Mañanas	3		
	Cansancio por el	6		Alto (33-45)
	trabajo	8		Medio (21-32)
	Quemado	13		Bajo (9-20)
	Frustración	14		
	Trabajo duro	16		
Despersonalización	Cansancio por	20		
	contacto			
	Al limite			
	Pacientes como			
	objeto			
	Insensibilidad	5		
Reducida Realización Personal	Endurecimiento	10	Siempre (5)	Alto (19-25)
	Emocional	11	Casi siempre (4)	Medio (12-18)
	Atención	15	A veces (3)	Bajo (5-11)
	pacientes	22	Casi nunca (2)	
	Culpa por		Nunca (1)	
Entender pacientes Enfrentar problemas	Influencia positiva	7		
	Vitalidad	9		Alto (30-40)
	Clima agradable	12		Medio (19-29)
	Animado con	17		Bajo (8-18)
	pacientes	18		
	Valor del trabajo	19		
	Manejo de	21		
	problemas emocionales			
Total de la variable				Alto (81-110) Medio (52-80) Bajo (22-51)

Fuente: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Significación de la tarea	Resultados del trabajo Limitación de trabajo	3		Alto (30-40) Medio (19-29) Bajo (8-18)
		4		
		7		
		18		
		21		
		22		
		25		
Condiciones de trabajo	Distribución física del ambiente Confort Horario de trabajo	1	Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Indeciso(3) En desacuerdo(2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (33-45) Medio (21-32) Bajo (9-20)
		8		
		12		
		14		
		15		
		17		
		20		
		23		
		27		
		Valoración Bien consigo mismo		
Reconocimiento personal y/o social	Beneficio en la calidad de trabajo	11		Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
		13		
		19		
		24		
		24		
Beneficios económicos	Sueldo Expectativas económicas	2		Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
		5		
		9		
		10		
		16		
Total de la variable				Alto (99-135) Medio (63-98) Bajo (27-62)

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. (Palma, 2005)

2.3 Metodología

En el presente estudio se utilizó el hipotético-deductivo, que caracteriza por tener una serie de pasos que llevan a una actividad de tipo científico, los mismos que son la observación del fenómeno, la formulación de una hipótesis, proposición de respuestas y la verificación de la hipótesis planteada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.4 Tipo de estudio

Esta investigación fue básica, ya que tiene su punto de partida en un marco teórico del cual se nutre, se formularon nuevas teorías y se contrastaron con las existentes pero no con aspectos prácticos, llegando a un fin directo y objetivo. (Carrasco, 2009) Además, las investigaciones pueden tener un enfoque cuantitativo o cualitativo según el origen del problema a investigar; así en la primera es una realidad objetiva la que se investiga; mientras que en la segunda es una realidad subjetiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso se trató de una investigación cuantitativa pues la realidad estudiada es objetiva y palpable.

Ya determinada que la investigación es cuantitativa, esta investigación tiene cuatro alcances que son exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) . En esta investigación el alcance fue descriptivo pues se realizó la identificación de las características, partes, categorías o clases del objeto de estudio; y correlacional pues explico y cuantifico la relación entre las dos variables y además ofreció predicciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

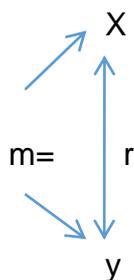
2.5 Diseño

El diseño de la investigación tiene el propósito de responder a las cuestiones de la investigación, dar cumplimiento a los objetivos del trabajo y tratar de comprobar la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Existen dos tipos de diseño

que son no experimental en el cual el investigador manipula las variables; y no experimental en el cual sucede todo lo contrario. En este ultimo diseño, este puede ser transversal o longitudinal de acuerdo a la temporalidad y el ambiente en que se aplican los instrumentos. Este estudio presentó un diseño no experimental y de corte transversal; el primero porque no se manipularon las variables; y el segundo porque la recolección de datos se dio en solo un momento dado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Concluyendo, esta investigación fue básica, con enfoque cuantitativo; el diseño fue no experimental y transversal y el alcance fue descriptivo y correlacional .

A continuación se presentó el siguiente esquema del diseño:



m = Muestra de estudio

x = Variable desgaste profesional

y = Variable satisfacción laboral

r = Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de unidades de estudio que tienen características iguales las mismas que están definidas por la investigación y dan lugar a los datos que se van a procesar durante la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así para este estudio la población estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería de ambos sexos que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao durante el periodo de investigación.

Tabla 3

Población de estudio

Hospital San Jose	Enfermeros	Población
Emergencia	Enfermeros	30
Total		30

Fuente: Departamento de Emergencia

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población definida en el estudio la que ha sido obtenida según ciertos parámetros y servirá para realizar análisis que se puedan extender a la población estudiada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, que para el presente caso fueron 30 profesionales de enfermería de ambos sexos que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao durante el periodo de investigación.

Criterios de Inclusión:

Enfermeros Profesionales de ambos sexos.

Enfermeros Profesionales que laboren en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao.

Enfermeros que deseen participar voluntariamente en el presente estudio.

Criterios de Exclusión:

Personal Profesional de Enfermería que se encuentran realizando pasantía en el servicio de Emergencia del Hospital San José Callao.

Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, es decir no se utilizó fórmula estadística para calcular el tamaño de la muestra pues esta es del mismo tamaño que la población.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de recolección de datos para las dos variables en estudio utilizada en este estudio fue la encuesta, la misma que consta de una serie de preguntas basadas en las características de las variables a estudiar con la finalidad de obtener datos para conseguir los objetivos de la investigación las que son administradas a la población determinada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

El instrumento de medición es el recurso a través del cual se aplica la técnica elegida para el recojo de datos acerca de las variables en estudio en la población determinada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El instrumento utilizado para las dos variables fue el cuestionario; el mismo que posee escala de Likert graduado del 1-5 de manera ordinal.

Ficha técnica del instrumento de la variable desgaste profesional

Nombre : Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS)

Autor: Maslach, J. ; Jackson, L.

Año : 1986

Adaptador : Bch. Mercedes Alvarez Calderon

Lugar : Callao

Objetivo : Determinar el nivel de desgaste profesional en enfermeras de emergencia del hospital San Jose.

Administración : Autoadministración individual

Contenido : La puntuación mínima es de 22 y la máxima es de 110. Se determinaron niveles de medición alto, medio y bajo de acuerdo a la distribución mostrada.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de enfermería.

Extensión: La prueba consta de 22 ítems. La duración de administración es 15 minutos.

Material : Hoja con cuestionario y explicativo.

Interpretación: Para determinar el nivel de desgaste profesional se utilizaron los siguientes niveles:

Tabla 4

Baremos de la variable desgaste profesional

Variable	Dimensión	Dimensión	Dimensión reducida
Desgaste profesional	agotamiento emocional	despersonalización	realización personal
Alto (81-110)	Alto (33-45)	Alto (19-25)	Alto (30-40)
Medio (52-80)	Medio (21-32)	Medio (12-18)	Medio (19-29)
Bajo (22-51)	Bajo (9-20)	Bajo (5-11)	Bajo (8-18)

Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral

Nombre : Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Autor: Palma,

Año : 2005

Adaptador : Bch. Mercedes Alvarez Calderon

Lugar : Callao

Objetivo: Conocer el nivel de la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital San Jose

Administración : Autoadministración individual

Contenido: La puntuación mínima es de 27 y la máxima es de 135. Se determinaron niveles de medición alto, medio y bajo de acuerdo a la distribución mostrada.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de enfermería

Extensión: La prueba consta de 27 ítems. La duración de administración es 20 minutos.

Material a utilizar: Hoja con cuestionario y explicativo.

Interpretación: Para determinar el nivel de satisfacción laboral se utilizaron los siguientes niveles:

Tabla 5

Baremos de la variable satisfacción laboral

Variable	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
satisfacción laboral	significación de la tarea	condiciones de trabajo	reconocimiento personal y/o social	beneficios económicos
Alto (99-135)	Alto (30-40)	Alto (33-45)	Alto (19-25)	Alto (19-25)
Medio (63-98)	Medio (19-29)	Medio (21-32)	Medio (12-18)	Medio (12-18)
Bajo (27-62)	Bajo (8-18)	Bajo (9-20)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)

Validez y Confiabilidad.

Validez

Se define la validez de un instrumento a la capacidad a través de la cual el instrumento puede medir cabalmente la variable en estudio. Para esto se utiliza tres tipos de evidencia que la validez de contenido, la validez de constructo y la validez de criterio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); las mismas que se han realizado en este estudio a través de la validación de juicio de expertos la misma que se muestra en la tabla inferior.

Tabla 6

Resultados de validación por juicio de experto para evaluar la variable Desgaste profesional

Apellidos y Nombres	Valoración
Mgtr. Jorge Luna Velasco	Aplicable
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable

Tabla 7

Resultados de validación por juicio de experto para evaluar la variable Desgaste profesional

Apellidos y Nombres	Valoración
Mgtr. Jorge Laguna Velasco	Aplicable
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
Dr. Carlos Sotelo Estacio	Aplicable

Se observa que la validación de juicio de expertos dio por resultado valoración aplicable para ambos instrumentos. De acuerdo a esto, se realizaron los ajustes que fueron recomendados por los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento se define como la capacidad de este de dar lugar a resultados similares o iguales si el mencionado instrumento se aplica a las mismas variables en las mismas condiciones. Para determinar la confiabilidad se aplicó la prueba estadística del coeficiente de alfa de Cronbach puesto que las variables tienen escala de tipo politómico que midió la confiabilidad interelementos en los instrumentos que se utilizaron.

Tabla 8

Nivel de confiabilidad del instrumento desgaste profesional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	22

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach es 0,889 concluyéndose que el instrumento que mide desgaste profesional es altamente confiable.

Tabla 9

Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	27

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach es 0,836 concluyéndose que el instrumento que mide satisfacción laboral es altamente confiable.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para la recolección de datos por intermedio de los instrumentos seleccionados se procedió a solicitar autorización a la Jefatura del Departamento de Enfermería del hospital San José para la realización de la investigación.

Obtenida la autorización se contactó a la muestra de estudio (n=30) enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José para realizar una explicación acerca de las características y objetivos del estudio y así obtener su colaboración.

Se procedió a administrar los dos instrumentos de forma simultánea a toda la muestra durante un periodo de una semana.

Para el procesamiento de datos se utilizó estadística descriptiva para presentar la distribución de los datos especialmente en frecuencias y porcentajes.

Se utilizó estadística inferencial con la finalidad de estimación de la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman que mide el grado de relación entre dos variables categóricas.

2.9 Aspectos éticos

Se mantuvieron los principios enunciados en el Código de Ética del Colegio de Enfermeros del Perú, en sus artículos 59, en el cual se manifiesta que el profesional de enfermería debe tener la suficiente capacidad para no intervenir en investigaciones en las cuales considere que se puede producir riesgo en la vida o salud el paciente; además del artículo 60 en el cual se manifiesta la obligatoriedad de la difusión del producto de su investigación científica, entre los profesionales de Enfermería e informará al Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Además, se mantuvo la confidencialidad y reserva preservando el anonimato de los participantes en el Estudio.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 10

Distribución de datos de la variable desgaste profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (22-51)	6	20.0	20.0	20.0
Medio (52-80)	20	66.7	66.7	66.7
Alto (81-110)	4	13.3	13.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

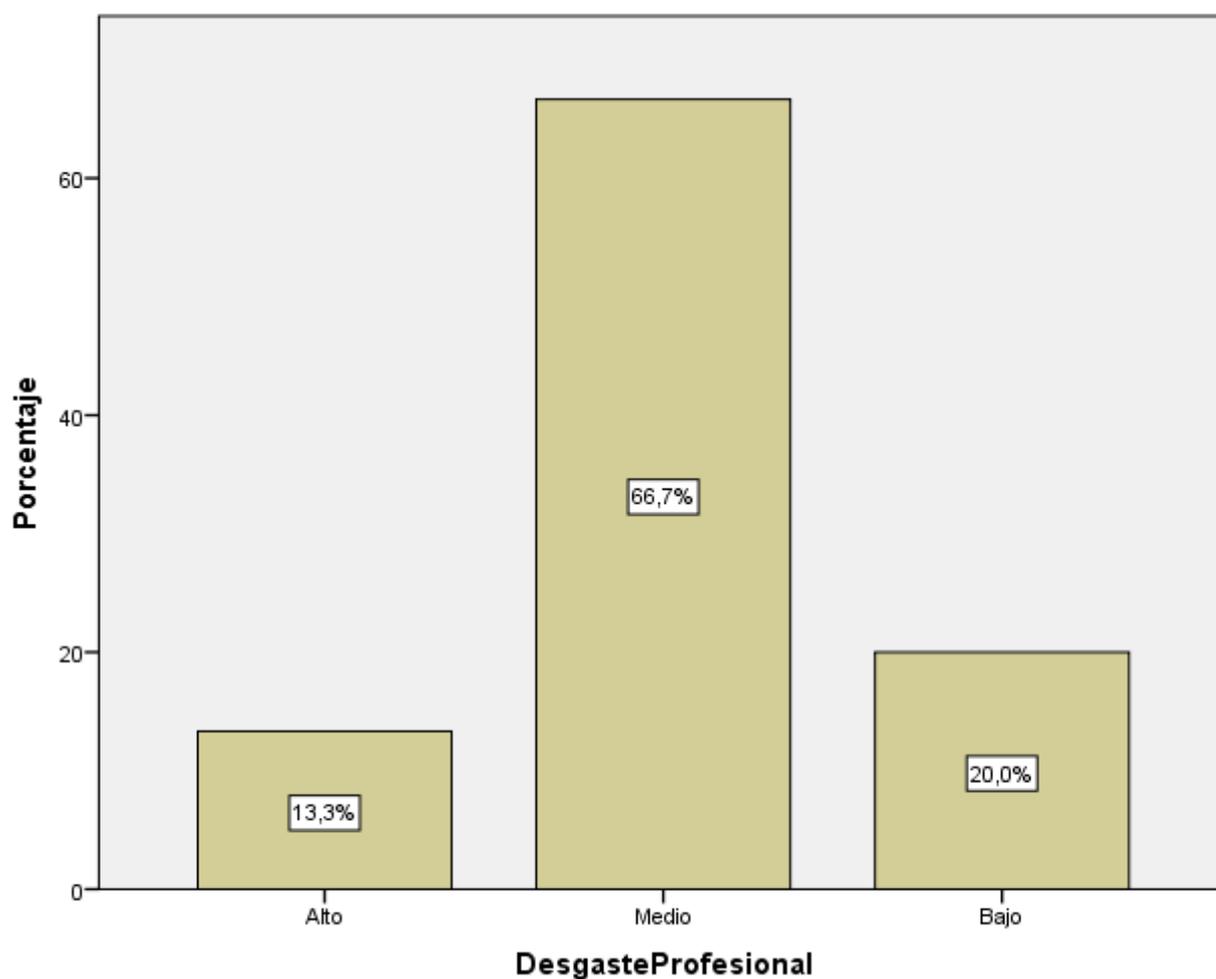


Figura 1: Niveles de la variable desgaste profesional

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 20.0% de los entrevistados presentan un desgaste profesional en un nivel bajo, el 66.7%

presentan un nivel medio y un 13.3% un nivel alto.

Tabla 11

Distribución de datos de la dimensión agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (9-20)	9	30.0	30.0	30.0
Medio (21-32)	18	60.0	60.0	60.0
Alto (33-45)	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100,0	100,0	

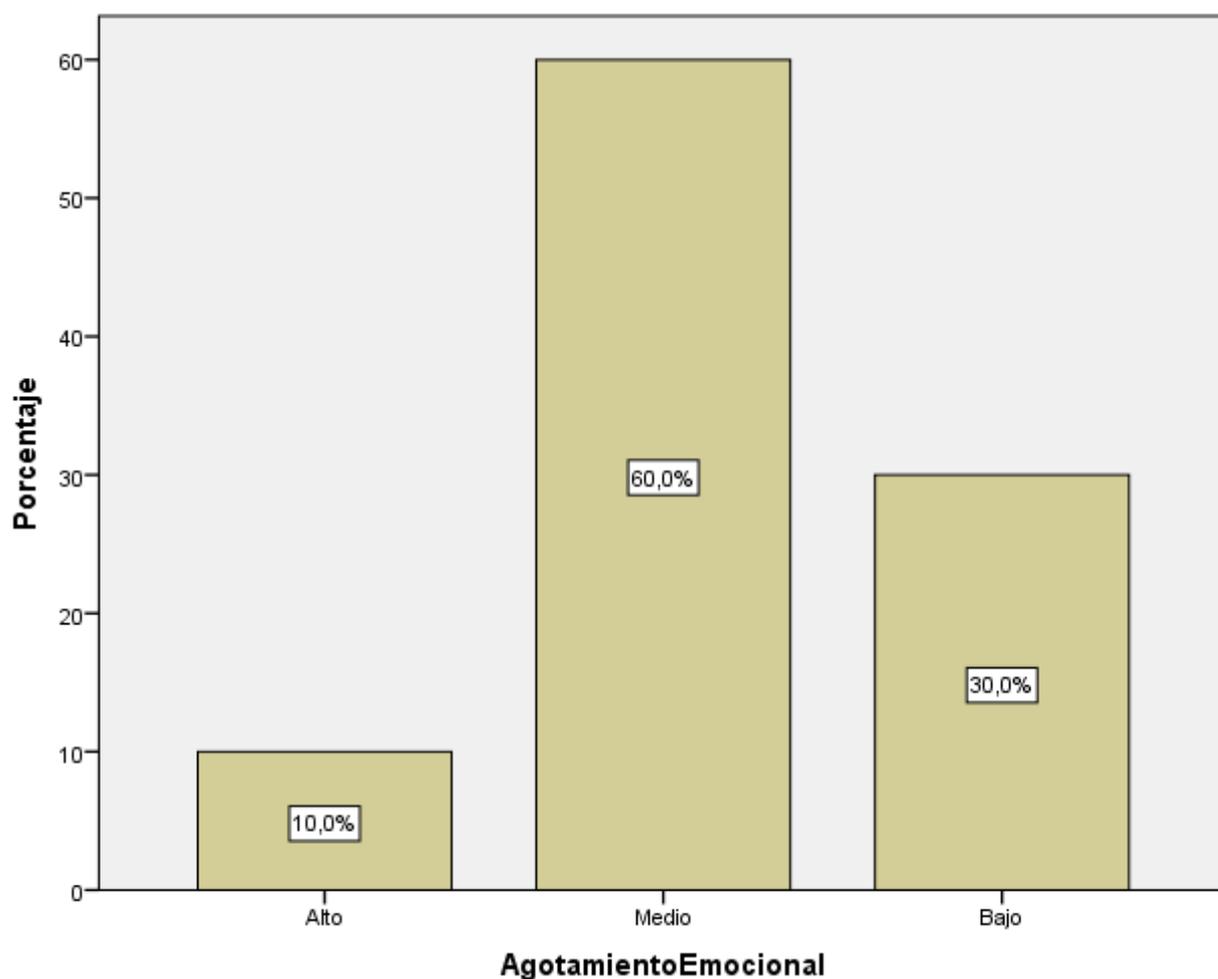


Figura 2: Niveles de la dimensión agotamiento emocional

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 30.0% de los entrevistados presentan un agotamiento emocional en un nivel bajo, el 60.0% presentan un nivel medio y un 10.0% un nivel alto.

Tabla 12

Distribución de datos de la dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (5-11)	11	36.7	36.7	36.7
Medio (12-18)	18	60.0	60.0	60.0
Alto (19-25)	1	3.3	3.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

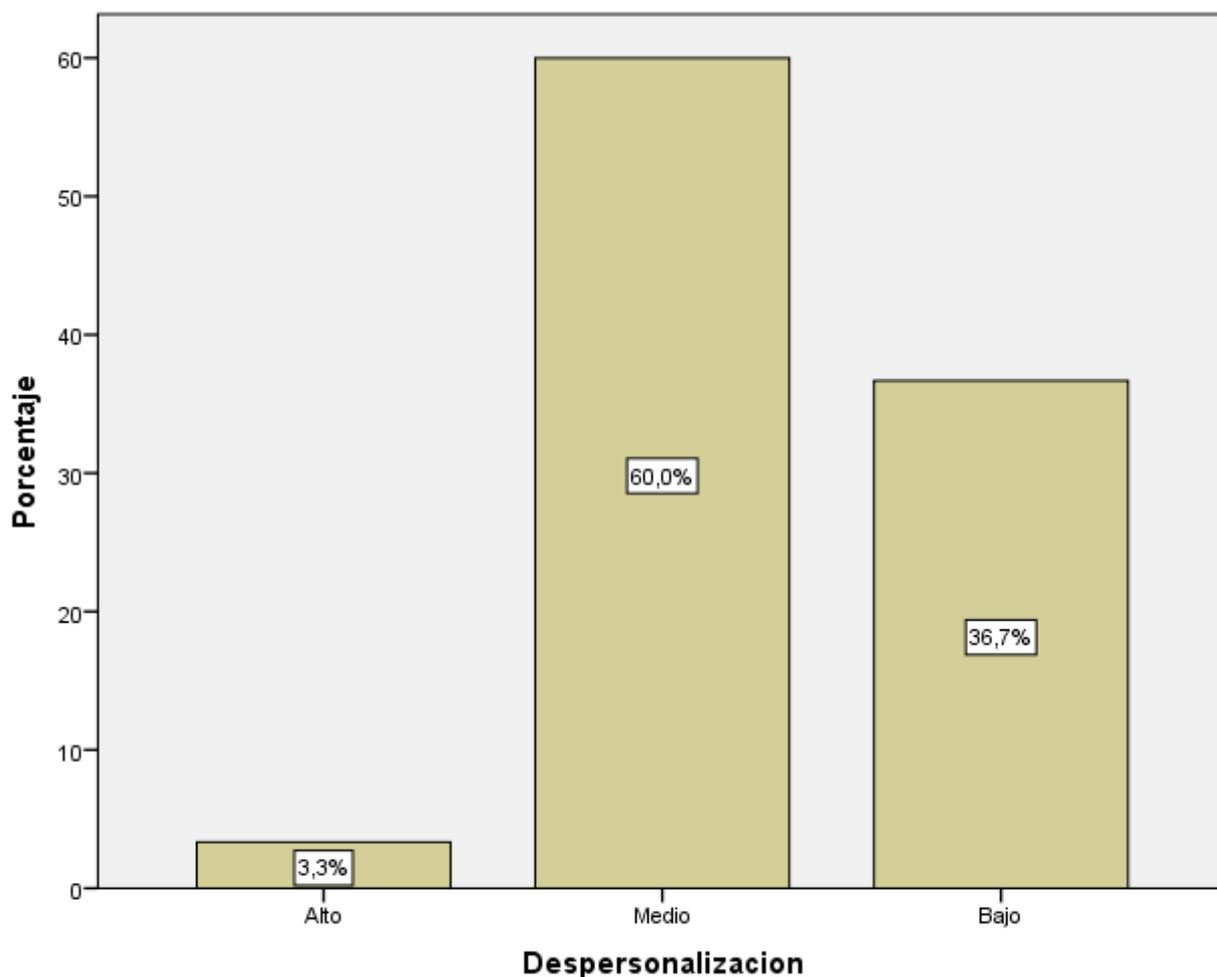


Figura 3: Niveles de la dimensión despersonalización

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 36.7% de los entrevistados presentan una despersonalización en un nivel bajo, el 60.00% presentan un nivel medio y un 3.3% un nivel alto.

Tabla 13

Distribución de datos de la dimensión reducida realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (8-18)	7	23.3	23.3	23.3
Medio (19-29)	20	66.7	66.7	66.7
Alto (30-40)	3	10.0	10.0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

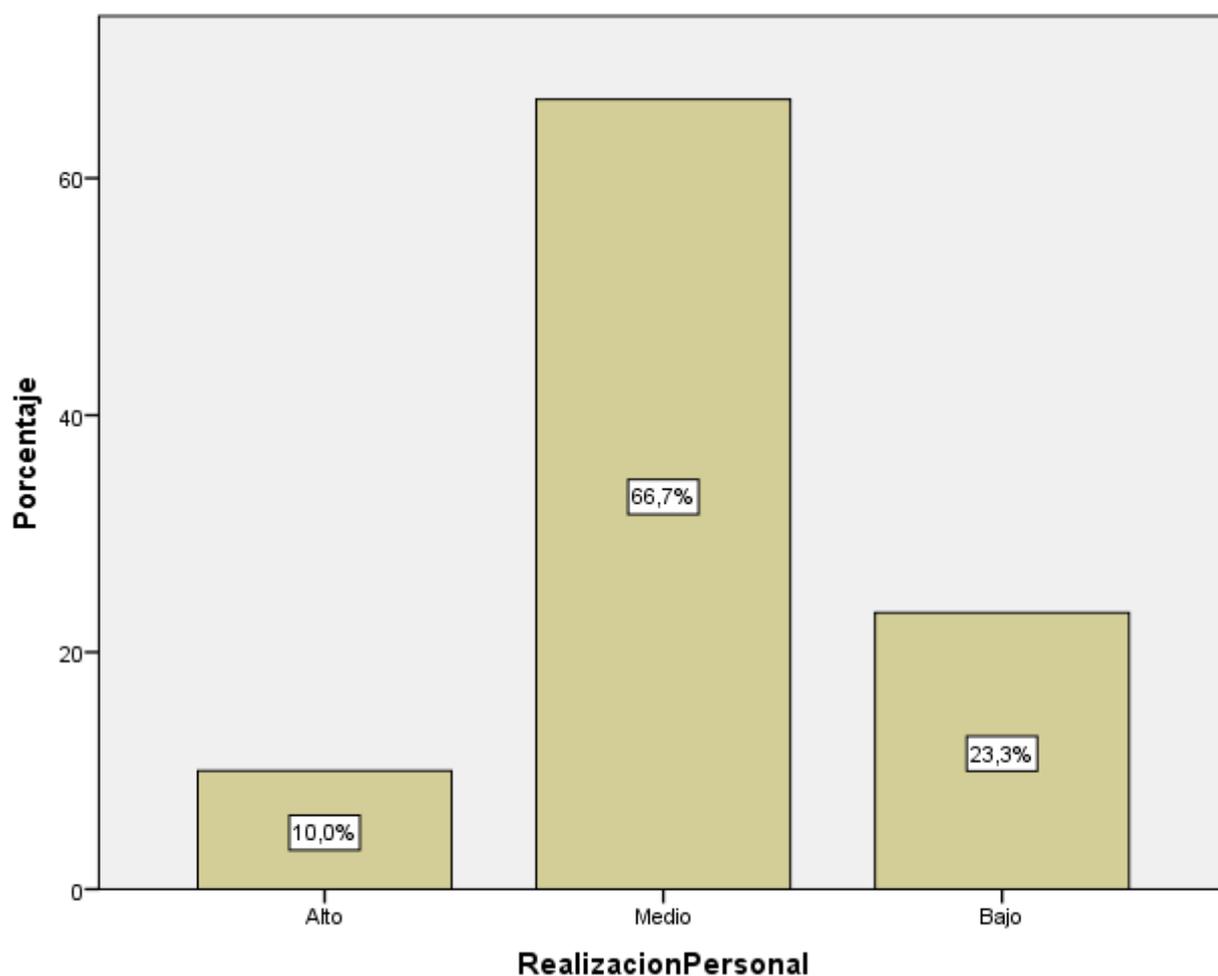


Figura 4: Niveles de la dimensión reducida realización personal

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 23.3% de los entrevistados presentan una reducida realización personal en un nivel bajo, el 66.67% presentan un nivel medio y un 10.0% un nivel alto.

Tabla 14

Distribución de datos de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (27-62)	4	13.3	13.3	13.3
Medio (63-98)	10	33.3	33.3	33.3
Alto (99-135)	16	53.4	53.4	100,0
Total	30	100,0	100,0	

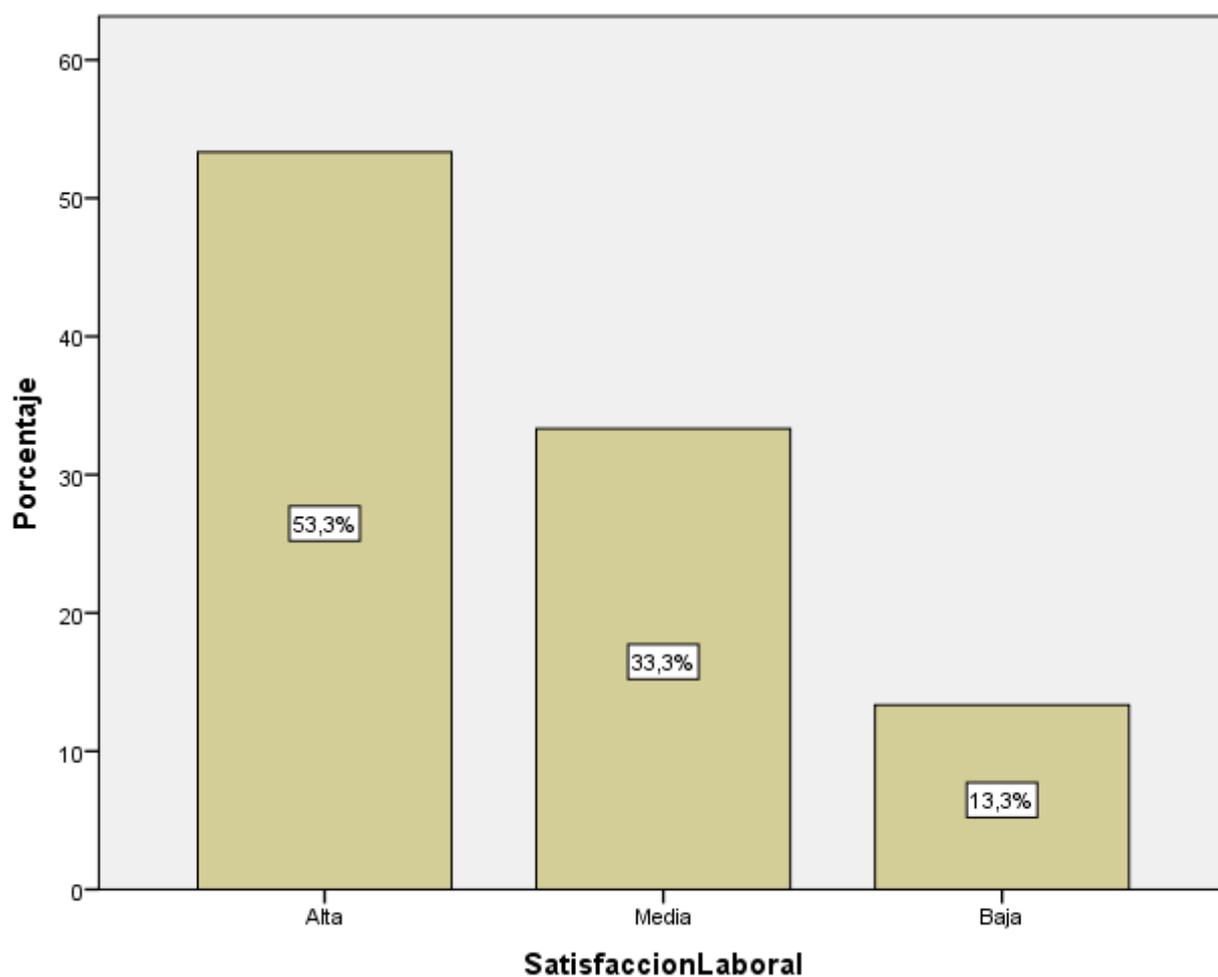


Figura 5: Niveles de la variable satisfacción laboral

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 13.33% de los entrevistados presentan un nivel bajo de satisfacción, el 33.33% presentan un nivel medio y un 53.33% un nivel alto.

Tabla 15

Distribución de datos de la dimensión significación de la tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (8-18)	4	13.3	13.3	13.3
Medio (19-29)	9	30.0	30.0	30.0
Alto (30-40)	17	56.7	56.7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

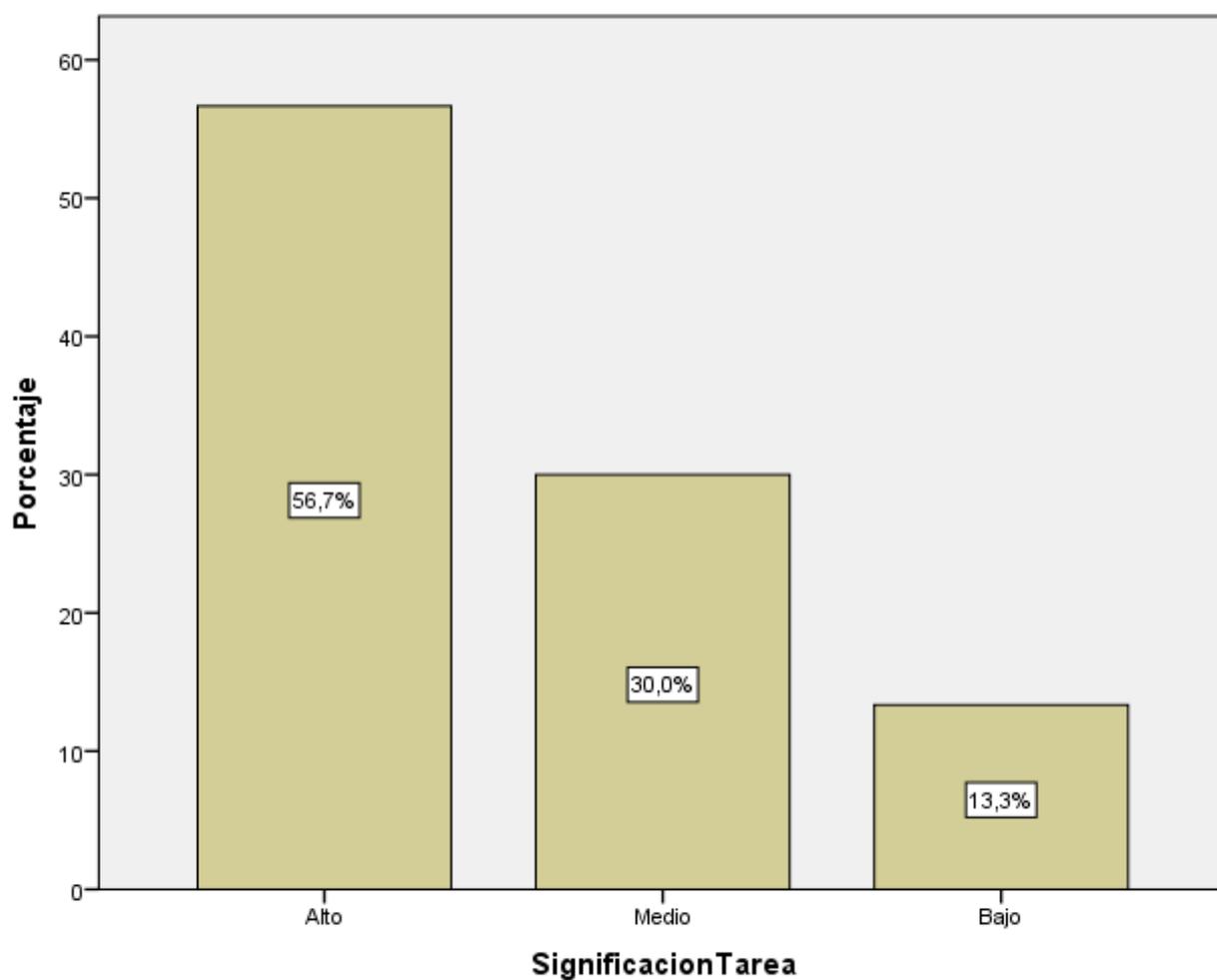


Figura 6: Niveles de la dimensión significación de la tarea

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 13.33% de los entrevistados presentan un nivel bajo en la significación de la tarea, el 30.00% presentan un nivel medio y un 56.67% un nivel alto.

Tabla 16

Distribución de datos de la dimensión condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (9-20)	4	13.3	13,3	13,3
Medio (21-32)	8	26.7	26.7	26.7
Alto (33-45)	18	60.0	60.0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

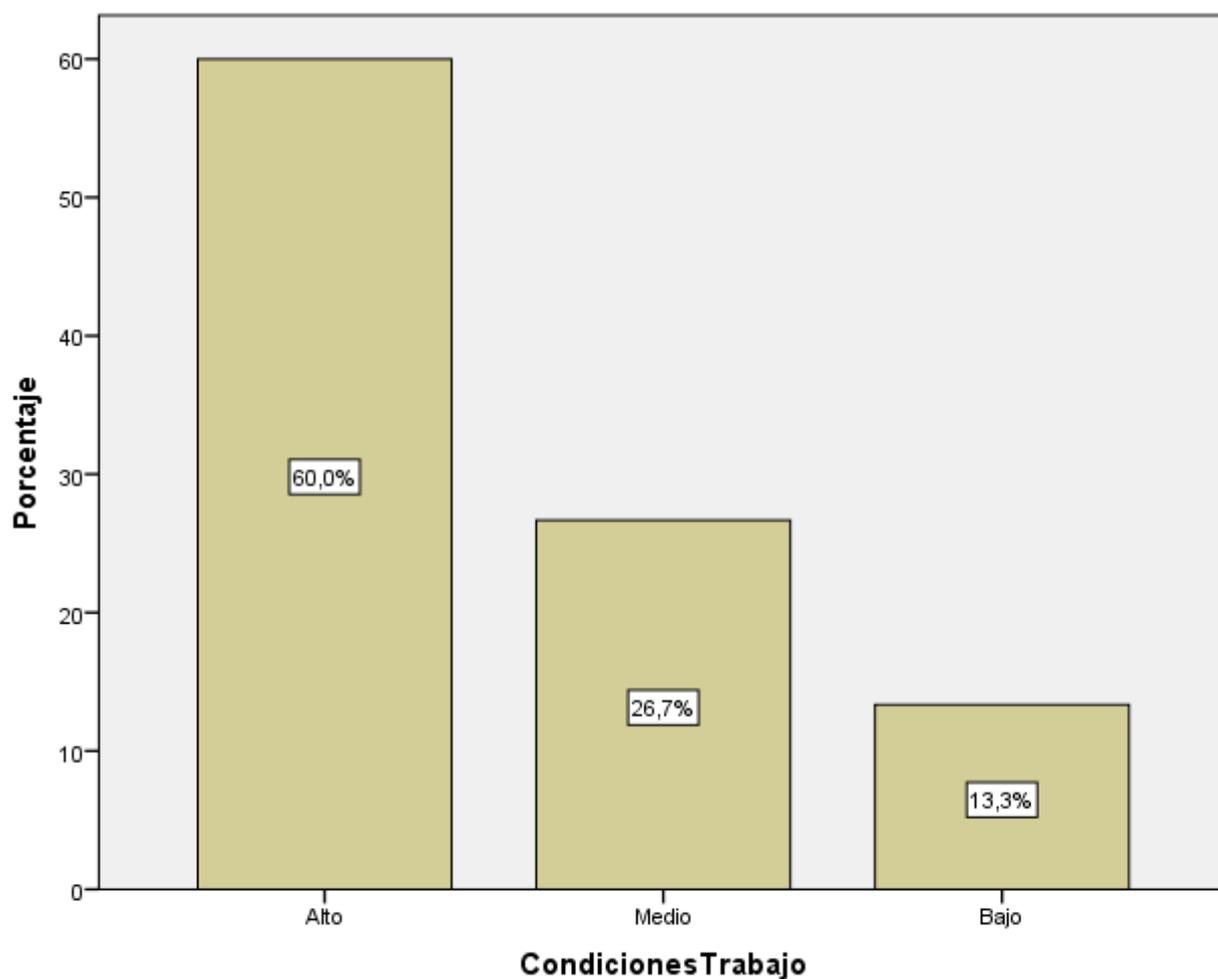


Figura 7: Niveles de la dimensión condiciones de trabajo

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 13.33% de los entrevistados presentan un nivel bajo en las condiciones de trabajo donde laboran, el 26.67% presentan un nivel medio y un 60.00% un nivel alto.

Tabla 17

Distribución de datos de la dimensión reconocimiento personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (5-11)	4	13.3	13.3	13.3
Medio (12-18)	10	33.3	33.3	33.3
Alto (19-25)	16	53.3	53.3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

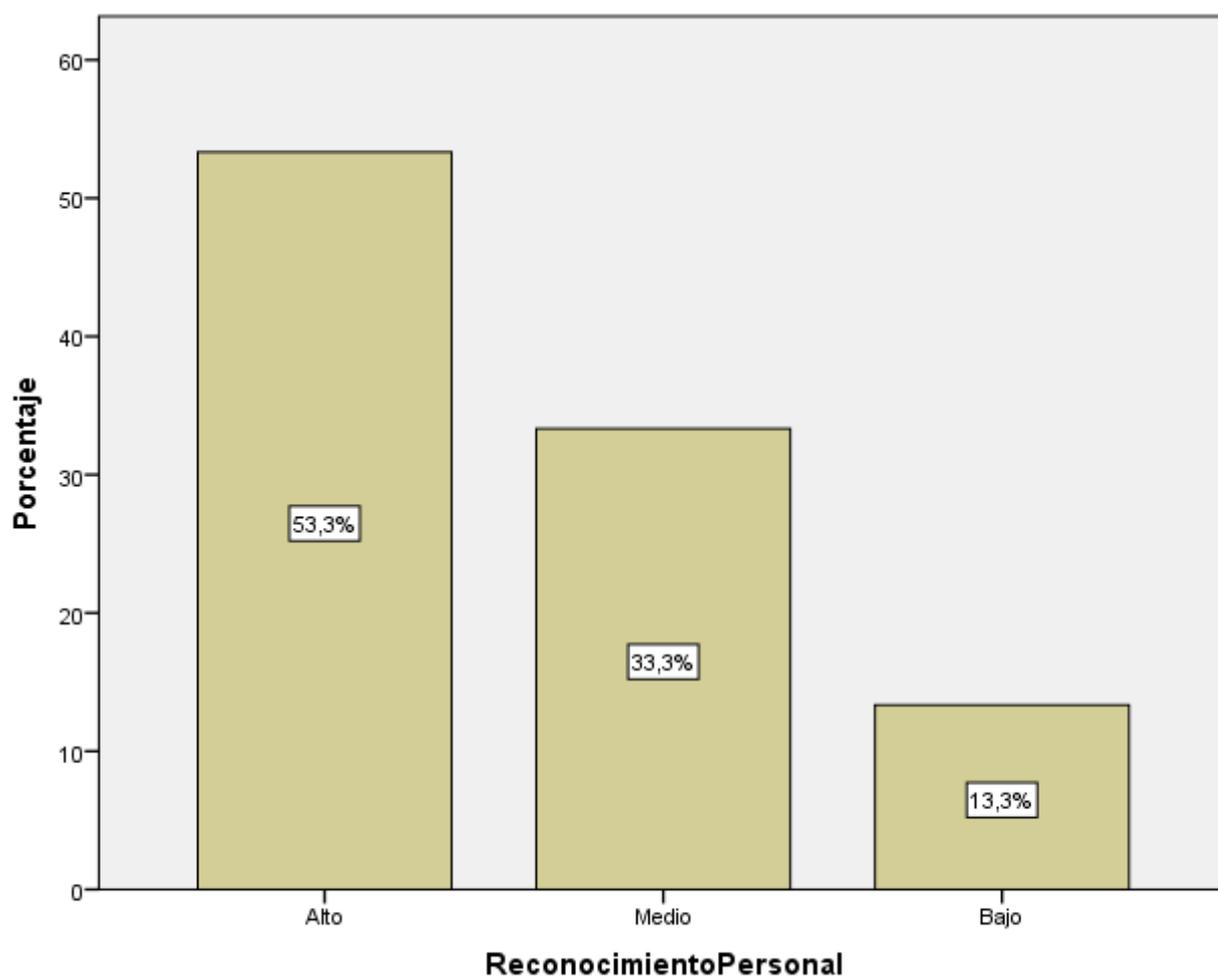


Figura 8: Niveles de la dimensión reconocimiento personal

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 13.33% de los entrevistados presentan un nivel bajo en el reconocimiento personal y/o social, el 33.00% presentan un nivel medio y un 53.33% un nivel alto.

Tabla 18

Distribución de datos de la dimensión beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (5-11)	6	20.0	20.0	20.0
Medio (12-18)	10	33.3	33.3	33.3
Alto (19-25)	14	46.7	46.7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

i

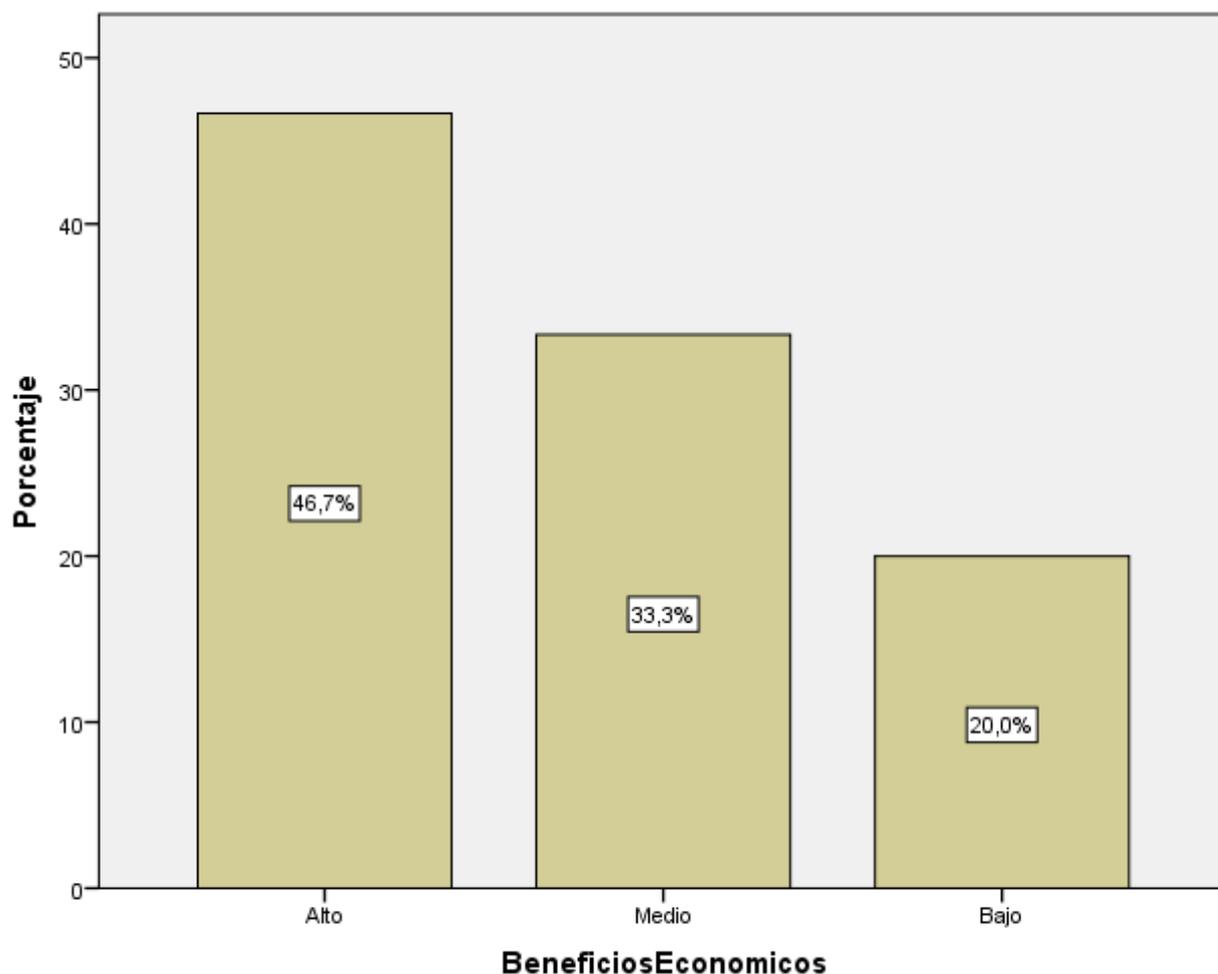


Figura 9: Niveles de la dimensión beneficios económicos

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 13.3% de los entrevistados presentan un nivel bajo de beneficios económicos, el 33.3% presentan un nivel medio y un 53.3% un nivel alto.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Comprobación de hipótesis general

H.0: No existe relación inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

H.P: Existe relación inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral

			Desgaste	Satisfacción
Rho de Spearman	Desgaste	Coeficiente de correlación	1,000	-,499
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,499	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

Interpretación

Como se muestra en la tabla 19 la variable desgaste profesional muestra una relación inversa con la variable satisfacción laboral en enfermeras de emergencia del Hospital San Jose, 2017 ; el resultado dio un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.499** interpretando al 99.99%; por lo que la correlación es significativa al nivel 0,005 bilateral. Por lo tanto, existe moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

3.2.2. Comprobación de hipótesis específica 1

H.0: No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

H.E.1: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral

			Agotamiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Agotamiento	Coeficiente de correlación	1,000	-,505
		Sig. (bilateral)	.	,004
	N	30	30	
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,505	1,000
Sig. (bilateral)		,004	.	
N		30	30	

Interpretación

Como se muestra en la tabla 20 la dimensión agotamiento emocional muestra una relación inversa con la variable satisfacción laboral en enfermeras de emergencia del Hospital San Jose Callao, 2017; ; el resultado dio un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.505** lo que se interpreta al 99.99% ; por lo que la correlación es significativa al nivel 0,004 bilateral. Por lo tanto, existe moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

3.2.3. Comprobación de hipótesis específica 2

H.0: No existe relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

H.E.2: Existe relación inversa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Tabla 21

Prueba de correlación según Spearman entre la despersonalización y la satisfacción laboral

			Despersonalización	Satisfacción
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,428
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	30	30
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,428	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	30	30

Interpretación

Como se muestra en la tabla 21 la dimensión despersonalización muestra una relación inversa con la variable satisfacción laboral en las enfermeras de emergencia del Hospital San José ; el resultado dio un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.428** lo que se interpreta al 99.99%; por lo tanto la correlación es significativa al nivel 0,018 bilateral. Por lo que existe moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

3.2.4. Comprobación de hipótesis específica 3

H.0: No existe relación inversa entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

H.E.3: Existe relación inversa entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San José Callao, 2017.

Tabla 22

Prueba de correlación según Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral

			Realización	Satisfacción
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	-,511
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,511	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 22 la dimensión realización personal muestra una relación inversa con la variable satisfacción laboral en enfermeras de emergencia del Hospital san Jose, 2017, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.511** lo que se interpreta al 99.99%; por lo tanto la correlación es significativa al nivel 0,002 bilateral. Por lo que existe moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

IV. Discusión

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables desgaste profesional y satisfacción laboral en enfermeras de emergencia del Hospital San José.

Los análisis de frecuencias obtenidos en este estudio en cuanto al desgaste profesional mostraron predominio del nivel medio, resultados que son bastante similares a los obtenidos por Velasquez (2014), quien en su estudio en enfermeras del Hospital Santa Rosa encontró un nivel de desgaste profesional alto, medio y bajo de 17%, 63% y 20% respectivamente; mientras que en este estudio se encontró un 13.3%, 66.7% y 20% respectivamente. De la misma manera, para las dimensiones de desgaste profesional los niveles alto, medio y bajo en agotamiento emocional fueron de 17%, 63% y 20%, mientras que en este estudio fueron 10%, 60% y 30%; en despersonalización fueron de 20%, 60% y 20%, mientras que en este estudio fueron de 3.3%, 60% y 36.7% y en realización personal fueron de 26%, 57% y 17%, mientras que en este estudio fueron de 10%, 66.7% y 23.3%. Sin embargo, Contreras (2012) mostro diferencias en cuanto a sus resultados por variables de desgaste profesional, encontrando niveles medios de agotamiento emocional (14.5%), despersonalización (25.2%) y realización personal (17.7%), también niveles bajos de agotamiento emocional (60.3%), despersonalización (50.6%) y realización personal (6.5%) y niveles altos de agotamiento emocional (24.8%), despersonalización (23.9%) y realización personal (75.5%); resultados bastantes diferentes de los encontrados en este estudio, hecho probablemente relacionado con la población que es de un hospital de III nivel y no realizado en emergencia, donde la situación de desgaste es diferente. Por otro lado, Portero (2015) reporta predominancia de los niveles medio en agotamiento emocional, alto en despersonalización y bajo en realización personal; mientras que en nuestro estudio encontramos predominancia en el nivel medio en las tres dimensiones. Esto puede reflejar la falta de un mecanismo para enfrentar el desgaste y por lo tanto disminuir el nivel de realización personal en enfermeras de hospital San José. De la misma manera, Contreras (2013) en su estudio en médicos y enfermeras en Mexico encuentra también niveles diferentes de desgaste laboral con niveles altos del 2%, medios del 17% y bajos del 55%; mientras que en nuestro estudio los niveles de desgaste fueron

significativamente diferentes. Este estudio también incluyó a médicos en el hospital, por lo que habría un sesgo de diferencia al comparar los resultados con este estudio, en el que solo se incluyó a enfermeras de emergencia.

Los resultados de satisfacción laboral en este estudio mostraron mayor frecuencia en el nivel alto, de acuerdo con Contreras (2012) quienes también reportaron niveles altos de satisfacción laboral en su estudio; mientras que Cogollo (2010) reportó predominancia de niveles medios o promedios de satisfacción a diferencia de lo encontrado en este estudio.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fueron que el Valor $**p$ es $< .05$, por lo que podemos afirmar que el desgaste profesional se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral, resultados similares a los encontrados por Contreras (2012), Cogollo (2010), Figuereido (2012), Portero (2015) y Broncano (2012) quienes encuentran relación significativa, bidireccional e inversa entre desgaste profesional y satisfacción laboral en los diferentes escenarios estudiados. Sin embargo, en el estudio de este último, la relación tiene significancia estadística solo para una dimensión de satisfacción laboral. Por otro lado, no se encontraron estudios que muestren resultados negativos en cuanto a la correlación entre las dos variables estudiadas, confirmando la veracidad de la hipótesis planteada.

Los resultados de la primera hipótesis específica manifestaron que el Valor $**p$ es $< .05$, por lo tanto, el agotamiento emocional se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral.

Los resultados de la segunda hipótesis específica manifestaron que el Valor $**p$ es $< .05$, por lo tanto, la despersonalización se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral

Los resultados de la tercera hipótesis específica manifestaron que el Valor $**p$ es $< .05$, por lo tanto, la realización personal se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral.

Algunos de los estudios mencionados no han realizado estudios de correlación entre las dimensiones al utilizar en cuestionario de Maslach; de ellos solo Figueredo (2012) intenta realizar correlaciones entre las dimensiones, sin embargo, puede deducirse que la misma correlación debe guardarse entre las dimensiones, tal como ha sido demostrado en este estudio.

Dentro de lo manifestado, conviene señalar que este estudio cumplió con los diferentes objetivos que se trazó. Además es de suma importancia de determinar que a mayor desgaste profesional se observa menor satisfacción laboral así como a menor desgaste profesional se observa mayor satisfacción laboral y viceversa.

Con estos resultados los directivos del Hospital San José así como los Jefes del servicio de emergencia podrán realizar actividades de gestión para la toma de decisiones que lleven a disminuir el desgaste laboral entre el personal de enfermería en emergencia y mejorar la calidad de la atención al paciente.

V. Conclusiones

Primera: A partir del análisis inferencial estadístico, se concluye que existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras de emergencia del Hospital San Jose, Callao, 2017; puesto que nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.499$.

Segunda: A partir de análisis inferencial estadístico, se concluye que existe una relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras de emergencia del Hospital San José, Callao, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.505$.

Tercera: A partir del análisis inferencial estadístico, se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.428$.

Cuarta: A partir del análisis inferencial estadístico, se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.511$.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a los directivos del Hospital San José iniciar actividades con el servicio de salud mental con la finalidad de disminuir los niveles de desgaste profesional entre las enfermeras de emergencia del hospital San José.
- Segunda:** Se recomienda a la Jefatura del Servicio de emergencia del Hospital San José aplicar el instrumento de evaluación de desgaste profesional entre las enfermeras de emergencia del Hospital San José en forma esporádica con la finalidad de evaluar las intervenciones que se hagan por el Servicio de salud mental; así como permitir que el personal de enfermería de emergencia conozca su situación actual y le permita tomar decisiones para afrontarlo.
- Tercera:** Se recomienda a los directivos del Hospital San José dar la debida importancia de mantener niveles bajos de desgaste profesional en los servicios de emergencia pues influyen directamente en la calidad de atención de los pacientes en emergencia para lo que se requiere personal que trabaje emocionalmente estable.
- Cuarta:** Se recomienda a las enfermeras de emergencia del Hospital San José que tienen niveles altos de desgaste profesional mantener el manejo de su situación en los Servicios de salud mental del hospital así como prestar atención a signos de alarma que pudieran afectar el manejo de los pacientes que ingresan a emergencia.

VII. Referencias

- Abreu, F. (2011) *Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. Multiciencias*, 11(4):370-7
- Arias, F. (2004) *Antecedentes de la Investigación*. Caracas. 3era edición.
- Atalaya, M. (1995) *Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de Postgrado*. Lima: UMNSM.
- Broncano, Y. (2012) *La satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2010*.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (2da. Edi.). Editorial San Marcos. Lima, Perú.p43.
- Celestino, A. (2012) *La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física*
- Cogollo, Z.; Batist, E.; Cantillo, Ch.; Jaramillo, A. Rodelo, D. y Meriño, G. (2010) *Desgaste Profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena Colombia*
- Contreras, F; Espinal, L.; Pachón, A. y González, J. (2012) *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*
- Correro, R (2005) *La mejora económica abre paso al salario emocional en la empresa*.
- Chacón, M. y Grau, J. (1997) *La oncología en Cuba. Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos*. Revista cubana de oncología.
- Figueiredo, H.; Grau, E.; Gil, P. y García, J. (2012) *Síndrome de quemarse por el*

trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. España.

- Fiske, S., y Taylor, S. (1991). *Social Cognition*. Nueva York: 2A ed. McGraw-Hill
- Gil, P. (2002) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendación para la intervención.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación (6ª Edic)*. México: McGrall Hill.
- Lawler, E. (1975) *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks.
- León, F. y Sepúlveda, M. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Rev Latinoam Psicol.* 1979;11(1):93-113.
- Locke, A. (1976) *The nature and causes of job satisfaction, en M. D. Dunnette. Nueva York: (ed): handbook of industrial and Organizational Psychology.* John Wiley & Sons.
- Mansilla, F. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.* España.
- Maslach, J. (1981) *The measurement of experienced burnout.* J Occup Behav.
- Maslach, J. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual.* Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Matos, C.; Mendoza, L.; Pire, N. y Mora, V. (2004) *Factores asociados con la incidencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en una Unidad de Emergencia y Medicina Crítica del Hospital Central Universitario Antonio María Pineda [tesis para optar el título de Enfermera].* Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

- Mingote, J. Moreno, B. y Gálvez, M. (2004) *Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención*. Med Clin.
- Moreno, B. y Gálvez, M. (2008) *La evaluación del desgaste profesional (burnout) en el ámbito médico*. Jano: Medicina y humanidades.
- Moreno, F. (2001) *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. Madrid
- Palma, S. (2005) *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. .
- Pedro G. M. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. *Psicología Científica.com* 3(5). Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Pérez, A. M. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Pines, A.; Aronson, E. y Kafry, D. (1981) *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Portero de la Cruz, S. (2015) *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Brasil.
- Schultz, L. (1990) *Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format*. *Journal of Independent Social Work*, 1(5), 69-87.
- Silva Alvarez, Oscar I. (2015). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en personal médico del área crítica del Hospital San Jose de Callao en el periodo octubre-diciembre 2015*. Tesis para optar el título de médico

cirujano. Facultad de Medicina Humana. Universidad Ricardo Palma. Lima, Peru

Stoner, J. y Freeman, R. (1994). *Administración*. Rio de Janeiro: LTC Editora.

Tamayo, M. y Tamayo, H. (2005) *El proceso de la investigación científica*. Colombia: Limusa editores.

Vasilios, F. (2012). *Los factores asociados con el síndrome de desgaste y la fatiga en las enfermeras de Chipre: un informe del censo*. BMC Public Health12: 457

Velasquez, Chuman, I. *Nivel de stress laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014*. Tesis para optar el titulo de especialista en enfermería de emergencias y desastres. Facultad de Medicina Humana. UNMSM,Lima.

Anexos

Anexo A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

DESGASTE PROFESIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JOSE CALLAO, 2017

Matriz de consistencia							
Título : Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital San José Callao, 2017							
Autor: Bch María Mercedes Álvarez Calderón.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p> <p>Problemas Específicos: PE1 ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p> <p>PE2 ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p> <p>PE3 ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017</p> <p>Objetivos específicos: OE1 Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017</p> <p>OE2 Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017</p> <p>OE3 Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017</p> <p>Hipótesis específicas: H1 Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p> <p>H2 Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p> <p>H3 Existe relación inversa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal de enfermería Hospital San José Callao, 2017?</p>	Variable 1: Desgaste Profesional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Agotamiento Emocional	Defraudado Fin Jornada Agotado Cansado por las Mañanas Cansancio por el trabajo Quemado Frustración Trabajo duro Cansancio por contacto Al limite	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto = 33-45 Medio = 21-32 Bajo = 9-20
			Despersonalización	Pacientes como objeto Insensibilidad Endurecimiento Emocional Atención pacientes Culpa por problemas	5,10,11,15,22		
Realización personal	Entender pacientes Enfrentar problemas Influencia positiva Vitalidad Clima agradable Animado con pacientes Valor del trabajo Manejo de problemas emocionales	4,7,9,12,17,18,19,21	Alto = 30-40 Medio = 19-29 Bajo = 8-18 (Maslach,1986)				
			Variable 2: Satisfacción Laboral				

	Hospital San José Callao, 2017?	Hospital San José Callao, 2017?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Significación de la tarea	Resultados del trabajo Limitación de trabajo	3 4 7 18 21 22 25 26	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto= 30-40 Medio=19-29 Bajo= 8-18
			Condiciones de trabajo	Distribución física del ambiente Confort Horario de trabajo	1,8,12 14,15 17,20 23,27	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto= 33-45 Medio=21-32 Bajo= 9-20
			Reconocimiento personal	Valoración Bien consigo mismo Beneficio en la calidad de trabajo	6,11 13,19 24	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto= 19-25 Medio=1-18 Bajo= 5-11
			Beneficios económicos	Sueldo Expectativas económicas	2 5 9 10 16	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto= 19-25 Medio= 12-18 Bajo= 5-11

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica pues está basada en un argumento teórico y su intención es desarrollar una teoría o extender, corregir o verificar el conocimiento</p> <p>Alcance: Descriptivo correlacional ya que la finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular. (Hernandez,2014)</p> <p>Diseño: No experimental, ya que las variables independientes no se manipulan realizando inferencias acerca de las mismas sin ninguna intervención directa. De corte transversal porque se recolecta los datos en una sola oportunidad analizando variables y su interrelación en un momento dado. (Hernandez,2014)</p>	<p>Población: La población estará constituida por 30 enfermeras de emergencia Hospital San José</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra censal</p> <p>Muestreo No probabilístico intencionado (Por conveniencia)</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará constituida por 30 enfermeros de emergencia Hospital San José</p>	<p>Variable 1: Desgaste profesional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor : Maslach, Año : 1986 Adaptador: Bch. María Mercedes Álvarez Calderón Monitoreo: Prueba piloto, validación por juicio de experto y la confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach. Ámbito de Aplicación: Emergencia Hospital San José Forma de Administración: Individual Tiempo de duración: 15'</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Palma (2005) Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Año : 2011 Adaptador: Bch. María Mercedes Álvarez Calderón Monitoreo: Prueba piloto, validación por juicio de experto y la confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach. Ámbito de Aplicación: Emergencia Hospital San José Forma de Administración: Individual Tiempo de duración: 15'</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro De Frecuencia - Gráfico De Barras - Tablas De Contingencia <p>INFERENCIAL:</p> <p>Correlación De Rho De Spearman</p>

Anexo B : Instrumentos

Instrumento Para Medir Desgaste Profesional Y Satisfacción Laboral

CUESTIONARIOS PARA EL ESTUDIO: “DESGASTE PROFESIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JOSE CALLAO”

Para efectos del presente Estudio, presentamos dos cuestionarios que deben ser respondidos de acuerdo a las instrucciones correspondientes de cada uno. La primera parte de estos cuestionarios son datos sociodemográficos que nos servirán de base para ver nuestra población. Por favor marque lo correspondiente a su situación.

EDAD	30-35	36-40	41-45	46-50	> 50
GENERO	M	F			
TIEMPO DE SERVICIO	< 20 A	20-30	> 30		
CONDICION LABORAL	NOMBRADO	CONTRATADO	CAS		

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

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

Siempre: 5
 Casi siempre: 4
 Algunas veces: 3
 Casi Nunca: 2
 Nunca: 1

Nro		5	4	3	2	1
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana 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 a 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 me he hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por 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 directo 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.					

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

En la búsqueda de la mejora continua, le pedimos nos ayude a conocer la opinión que usted tiene sobre nuestra Institución. Responda a este cuestionario, evaluando cada afirmación en una escala del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima, responda con sinceridad.

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
	Me complace los resultados de mi trabajo.					

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
18						
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el 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 mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Anexo C : Documentos de validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión de Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción **2015-2**, aula B , requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital san José callao, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

María Mercedes Álvarez Calderón.

DNI: 09654972.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Carlos Sotelo Estacio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión de Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción **2015-2**, aula B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital san José callao, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

6. Anexo N° 1: Carta de presentación
7. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
8. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
9. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
10. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

María Mercedes Álvarez Calderón.

DNI: 09654972.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jorge Laguna Velazco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión de Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción **2015-2**, aula B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital san José callao, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

11. Anexo N° 1: Carta de presentación
12. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
13. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
14. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
15. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

María Mercedes Álvarez C

Anexo D : Certificados de validez

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESGASTE PROFESIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado por el trabajo	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACION								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios míos como si fuesen objetos impersonales.	✓		✓		✓		

10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender personalmente.	✓		✓		✓		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION PERSONAL								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	✓		✓		✓		
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.	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Por Piloto

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Sotelo Estay, Ciro
 DNI: 18168816

Especialidad del validador: Terapia - psicológica

DNI: 18168816



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA								
3	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
18	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
21	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	✓		✓		✓		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
26	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DEL TRABAJO								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		

15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓	
17	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓	
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	✓		✓		✓	
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	✓		✓		✓	
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓	
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓	
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓	
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS		Si	No	Si	No	Si	No
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓	
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓	
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓	
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓	
14	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede realizar piloto

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Jorge Estroza, Gnl
 DNI: 1.516.888

Especialidad del validador: Tecnic - 7to año



ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESGASTE PROFESIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	/		/		/		
13	Me siento frustrado por el trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACION								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios míos como si fuesen objetos impersonales.	/		/		/		

10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	/		/		/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	/		/		/		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender personalmente.	/		/		/		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION PERSONAL								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	/		/		/		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	/		/		/		
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	/		/		/		
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.	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 DNI: 0.748619

Especialidad del validador: Metodóloga


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748609

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

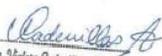
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA								
3	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
18	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
21	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	✓		✓		✓		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
26	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DEL TRABAJO								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	✓		✓		✓		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL								
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa..	✓		✓		✓		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS								
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: Dra. Cadenillas Albornoz Violeta
DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga


Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPE. 1009748659

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESGASTE PROFESIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	/		/		/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	/		/		/		
13	Me siento frustrado por el trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACION								
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios míos como si fuesen objetos impersonales.	/		/		/		

10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	/		/		/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	/		/		/		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender personalmente.	/		/		/		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: REALIZACION PERSONAL								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	/		/		/		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	/		/		/		
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	/		/		/		
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.	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (D) Mg: Dr. JAMES LOAYZA VERA
 DNI: 70415107

Especialidad del validador: Docente en el nivel secundario

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

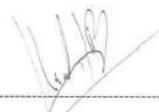
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA								
3	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
18	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
21	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	✓		✓		✓		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
26	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DEL TRABAJO								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
8	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	✓		✓		✓		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL								
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	✓		✓		✓		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS								
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Jorge G. Lasuna Velasco
DNI: 2.207.004

Especialidad del validador: Dr. en Salud Pública



Firma del Experto Informante.

Anexo E : Base de datos de confiabilidad

BASE DE DATOS VARIABLE DESGASTE PROFESIONAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	T
1	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	53
3	3	4	2	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	1	4	2	2	56
3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	5	2	2	3	51
4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	59
5	2	5	5	1	4	5	4	5	1	3	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	61
6	3	2	3	1	3	5	2	3	2	1	2	2	2	3	1	3	3	3	5	4	5	4	62
7	4	3	4	1	2	2	4	3	2	1	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	4	61
8	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
9	2	5	4	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	2	1	4	1	3	3	2	5	2	59
10	4	5	5	2	2	3	2	4	1	5	2	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	5	60
11	5	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	61
12	3	5	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	4	2	1	1	2	3	3	2	5	2	52
13	2	2	1	2	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	33
14	4	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	3	2	5	2	55
15	4	5	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	4	1	2	3	2	3	2	3	2	52
16	4	5	5	1	3	1	2	5	5	5	5	4	1	5	1	1	1	3	2	1	4	1	65
17	3	4	4	3	3	2	3	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	55
18	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	52
19	5	5	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	37
20	1	3	2	3	2	2	5	3	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	53
21	3	4	5	4	3	4	2	4	4	2	5	3	3	2	5	3	2	3	2	3	4	5	75
22	2	5	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	34
23	1	2	1	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	56
24	3	5	2	3	3	3	1	5	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	58
25	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	48
26	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	90
27	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	92
28	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	96
29	3	4	3	3	2	3	2	1	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	61
30	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	59

BASE DE DATOS VARIABLE SATISFACCION LABORAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	T	
1	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	2	5	5	1	5	3	5	3	5	5	4	5	110
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	5	5	5	98
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	105
4	3	5	4	4	5	3	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	5	5	101	
5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	99
7	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	116
9	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	5	5	3	3	100
10	4	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	75
11	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	110
12	3	4	2	2	1	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	73
13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	127
14	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	5	5	5	2	3	4	3	5	3	4	5	4	109	
15	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	74
16	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	71
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	131
18	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	127
19	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	121
20	4	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	68
21	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	32
22	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	115	
23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	125	
24	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	129	
25	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	120	
26	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	42
27	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	37
28	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	43
29	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	104	
30	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	82

Anexo F: Base de datos del estudio

Variable Desgaste profesional

N°	1	2	3	6	8	13	14	16	20	d1	5	10	11	15	22	d2	4	7	9	12	17	18	19	20	21	d3	T
1	4	3	4	2	2	2	3	2	1	23	2	2	3	3	3	13	1	2	2	2	3	2	3	1	2	18	91
3	3	4	2	4	2	2	2	1	4	24	3	3	3	2	2	13	3	1	3	2	3	4	1	4	2	23	103
3	3	2	3	1	2	2	3	1	2	19	1	2	2	2	3	10	2	3	2	2	3	3	5	2	2	24	93
4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	24	2	4	3	1	3	13	3	3	3	3	1	3	3	2	3	24	103
5	2	5	5	5	5	2	4	2	2	32	4	3	2	2	2	13	1	4	1	3	1	2	2	2	2	18	102
6	3	2	3	5	3	2	3	3	4	28	3	1	2	1	4	11	1	2	2	2	3	3	5	4	5	27	114
7	4	3	4	2	3	3	2	4	3	28	2	1	4	2	4	13	1	4	2	3	2	2	3	3	3	23	109
8	1	2	2	1	2	1	1	1	1	12	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	45
9	2	5	4	4	3	1	2	4	2	27	3	3	1	1	2	10	3	3	1	3	1	3	3	2	5	24	103
10	4	5	5	3	4	1	3	3	2	30	2	5	2	1	5	15	2	2	1	3	1	2	1	2	3	17	102
11	5	3	4	4	2	4	3	2	2	29	2	2	2	3	3	12	3	4	3	2	2	2	2	2	2	22	104
12	3	5	2	2	3	4	2	1	2	24	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	2	3	3	2	5	22	89
13	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	2	4	5	1	1	2	1	1	1	18	60
14	4	3	4	2	2	2	1	1	2	21	2	3	2	4	2	13	1	3	2	2	2	3	3	2	5	23	97
15	4	5	3	2	2	2	4	2	2	26	1	1	2	1	2	7	2	1	2	3	3	2	3	2	3	21	90
16	4	5	5	1	5	1	5	1	1	28	3	5	5	1	1	15	1	2	5	4	1	3	2	1	4	23	111
17	3	4	4	2	1	2	3	3	1	23	3	2	2	3	2	12	3	3	4	2	2	2	2	1	2	21	96
18	3	3	2	2	3	2	3	2	2	22	2	2	4	2	2	12	2	3	3	3	2	2	1	2	2	20	93
19	5	5	2	2	1	1	1	1	1	19	3	1	2	1	1	8	1	1	2	1	1	1	1	1	2	11	60
20	1	3	2	2	3	1	3	2	1	18	2	4	2	2	3	13	3	5	3	1	2	3	2	1	3	23	96
21	3	4	5	4	4	3	2	3	3	31	3	2	5	5	5	20	4	2	4	3	2	3	2	3	4	27	133
22	2	5	1	1	1	1	2	1	2	16	1	2	2	1	2	8	1	2	1	1	1	1	1	2	2	12	61
23	1	2	1	2	3	2	3	3	3	20	2	3	2	3	4	14	2	3	4	4	2	2	2	3	3	25	107
24	3	5	2	3	5	2	2	2	2	26	3	2	2	3	2	12	3	1	4	1	3	2	2	2	4	22	100
25	2	2	2	1	2	3	1	3	2	18	2	2	3	2	2	11	2	3	2	1	2	3	3	2	3	21	88
26	5	5	4	4	5	3	4	5	3	38	3	4	4	4	4	16	3	5	5	3	5	4	4	3	4	36	157
27	4	4	4	3	4	3	3	4	5	34	5	5	3	4	5	17	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41	167
28	5	5	5	5	4	5	5	3	4	41	4	3	5	3	4	15	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40	167
29	3	4	3	3	1	2	2	4	2	24	2	3	3	3	4	13	3	2	4	2	3	3	2	2	3	24	108
30	4	3	3	4	3	2	3	2	2	26	2	2	4	2	10	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	22	100

Variable Satisfaccion laboral

N°	3	4	7	18	21	22	25	26	s1	1	8	12	14	15	17	20	23	27	s2	6	11	13	19	24	s3	2	5	9	10	16	s4	T
1	3	3	4	5	3	5	5	4	32	5	5	5	4	4	5	5	3	5	41	4	5	5	1	5	20	4	4	3	4	2	17	192
2	4	4	3	3	2	3	5	5	29	4	4	4	5	5	3	3	3	5	36	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	172
3	3	3	3	5	2	5	5	5	31	4	4	4	5	5	3	5	2	5	37	3	3	5	5	3	19	4	3	4	4	3	18	184
4	4	4	3	4	4	4	4	5	32	3	2	5	3	4	4	4	2	5	32	3	5	3	3	3	17	5	5	3	4	3	20	175
5	4	4	3	5	5	5	5	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	5	5	3	4	5	22	5	5	5	4	2	21	211
6	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3	4	3	4	3	5	5	3	4	34	4	3	3	5	3	18	4	3	3	4	4	18	173
7	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	5	22	222
8	4	4	3	5	3	5	5	5	34	4	4	5	5	5	5	5	3	5	41	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	3	19	203
9	5	3	3	3	3	3	5	3	28	4	5	3	4	3	2	2	3	3	29	3	4	4	4	5	20	5	5	5	4	4	23	175
10	3	2	3	2	2	3	2	3	20	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27	4	3	2	2	3	14	5	3	2	2	2	14	133
11	4	3	4	5	3	5	5	5	34	4	4	5	5	4	5	4	3	4	38	5	4	2	3	5	19	3	4	4	3	5	19	191
12	2	2	3	3	4	2	2	3	21	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23	2	4	3	3	3	15	4	1	3	3	3	14	128
13	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	25	222
14	4	5	4	5	4	3	4	5	34	4	4	3	3	5	5	3	5	4	36	5	4	2	2	3	16	4	5	5	4	5	23	189
15	2	2	2	4	2	3	3	3	21	2	3	3	3	2	2	3	3	3	24	3	3	4	1	3	14	2	3	4	3	3	15	130
16	1	3	3	3	4	2	3	3	22	2	2	4	2	3	2	3	3	3	24	2	2	3	4	3	14	2	2	3	2	2	11	123
17	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	44	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	228
18	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	221
19	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	5	5	4	4	5	5	4	5	42	5	4	3	4	5	21	5	4	4	5	5	23	211
20	2	3	3	2	3	3	2	2	20	4	2	4	2	3	2	2	3	2	24	2	2	3	3	4	14	2	2	1	3	2	10	118
21	1	1	2	1	2	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	54
22	4	4	5	5	4	4	4	5	35	4	4	3	4	5	5	5	3	4	37	4	5	5	3	5	22	5	4	4	4	4	21	200
23	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	218
24	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	5	23	224
25	4	4	5	5	4	3	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43	5	4	4	4	3	20	5	4	4	4	5	22	210
26	2	1	3	1	2	2	1	1	13	1	1	2	1	2	1	3	2	2	15	1	2	2	2	1	8	2	1	1	1	1	6	72
27	1	1	1	1	1	1	1	2	9	2	2	2	1	1	1	1	1	2	13	1	2	3	2	1	9	2	1	1	1	1	6	67
28	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	2	2	1	1	1	1	2	2	15	1	1	3	2	1	8	3	1	2	1	2	9	77
29	3	4	4	5	3	4	4	4	31	5	3	4	4	4	3	4	3	4	34	4	5	4	4	4	21	5	4	3	3	3	18	181
30	3	3	2	3	2	2	4	4	23	4	3	3	2	2	4	3	3	3	27	2	5	3	3	4	17	3	2	3	4	3	15	145

Anexo G : Artículo científico**Desgaste Profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería
Servicio de Emergencia Hospital San Jose Callao, 2017**

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte

Autor : Bch. Mercedes Alvarez Calderon

Hospital San Jose, Callao

mecheac72@hotmail.com

RESUMEN

La enfermera que trabaja en emergencia y áreas críticas presenta frecuentemente síntomas de desgaste profesional el mismo que puede afectar su percepción acerca del ambiente laboral y sus relaciones llevando a falta de satisfacción laboral. Se trató de establecer la relación que existía entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería en emergencia del Hospital San Jose, Callao. Se trató de un estudio de tipo retrospectivo y descriptivo, de alcance correlacional y transversal en el cual se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar desgaste profesional y el instrumento escala de satisfacción laboral SL-SPC los mismos que se aplicaron a una población de 30 profesionales de enfermería que trabajan en emergencia del Hospital San Jose. Los resultados se analizaron para encontrar correlación entre las variables a través de la prueba de correlación con el coeficiente rho de Spearman. Se encontró correlación inversa significativa entre desgaste profesional y satisfacción laboral con un valor de coeficiente de rho de Spearman de - ,499 con una significancia de 0,00 . Se concluye que el desgaste profesional en profesionales de enfermería del Hospital San Jose se relaciona en forma inversa con satisfacción laboral, recomendándose iniciar actividades para disminuir los niveles de desgaste profesional entre el personal de enfermería del Hospital San Jose.

SUMMARY

Frequently there are burnout symptoms on emergency and critical areas nurses that could alter their perception about work media and relationships leading to weak work satisfaction in professional nurses al emergency room in San Jose Hospital, Callao. It was tried to establish the relationship that existed between the professional burnout and work satisfaction in professional nurses in emergency

room at San Jose Hospital, Callao. The study was of the retrospective and descriptive type, with a correlation and cross-sectional scope, in which the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument was used to evaluate professional burnout and the instrument SL-PC work satisfaction scale were applied to a population of 30 professional nurses who work in emergency room at San Jose Hospital, Callao. The results were analyzed to find relationship between the variables through the Spearman's rho test. We found a significant inverse correlation between burnout and work satisfaction with a Spearman's rho coefficient value of $-0,499$ with a significance of 0.00. It was concluded that the professional burnout in professional nurses has a significant inverse correlation with work satisfaction, recommending to begin activities to reduce professional burnout between professional nurses in emergency room at Hospital San Jose, Callao.

PALABRAS CLAVE

Desgaste Profesional. Satisfacción laboral. Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal. Satisfacción de la tarea. Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal y/o social. Beneficios económicos

INTRODUCCION

Es importante enfatizar que un profesional de la salud ya sea como el profesional de enfermería no puede brindar una calidad adecuada a sus pacientes si no se goza de una buena salud mental y esta se puede ver alterada debido al desgaste que puede presentar con el transcurso de los años. El Hospital San José realiza estudios del comportamiento y satisfacción de los usuarios externos, omitiendo a sus trabajadores, estas investigaciones ya realizadas se han hecho siempre con fines de mejorar los indicadores en la atención del usuario externo, pero un punto importante y que sea dejado de lado es que si el personal que labora en esta institución no está satisfecho y que además mantiene un desgaste laboral como se lograría mantener altos indicadores de excelencia en calidad.

ANTECEDENTES

Los trabajos realizados en cuanto a desgaste profesional en personal de enfermería que labora en emergencia muestran niveles altos de desgaste profesional. De los trabajos de Contreras (2013), Cogollo (2010) y Velasquez (2014) muestran niveles diferentes pero elevados de desgaste profesional en sus

muestras de profesionales de enfermería (74.6% , 26.6% y 63%). En relación a satisfacción laboral Cogollo (2010) encontró niveles medio de satisfacción laboral en su población y Contreras (2012) encontró niveles altos de satisfacción laboral en la dimensión factores intrínsecos. En la correlación de las dos variables, diversos autores, tales como Contreras (2012), Cogollo (2010), Figueredo (2012) y Broncano (2012); encontraron en sus estudios y en diversos escenarios, todos en personal de enfermería y la mayoría de emergencia, que existía una correlación significativa entre desgaste profesional y satisfacción laboral.

REVISION DE LA LITERATURA

Diferentes acepciones de desgaste profesional se encuentran en la bibliografía; sin embargo, existe consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico con resultados negativos debido a que produce consecuencias nocivas para el individuo y para la organización que lo padecen. Entre las diversas conceptualizaciones, una de las más utilizadas ha sido la de Maslach y Jackson (1981) quienes a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), caracterizaron al síndrome por tres dimensiones que son agotamiento emocional o disminución de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; despersonalización que implica la aparición de reacciones de tipo negativo, de falta de sensibilidad y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado, y falta de realización personal, o impulsos para evaluar el propio trabajo con una percepción negativista, con sentimientos y apreciaciones de baja autoestima profesional.

Las tres dimensiones del desgaste tienden a presentarse especialmente entre profesionales que trabajan directa y asistiendo a las personas. Maslach y Jackson trataron de generalizar el desgaste en otras profesiones, no solo las asistenciales, de tal forma que extendieron la dimensión de despersonalización utilizando el cinismo como la actitud negativa del trabajador hacia el valor que tiene su propio trabajo.

Los profesionales de salud que padecen este desgaste pueden llegar a adquirir problemas psicosomáticos como cansancio, problemas gastrointestinales o respiratorios que no son causados por factores biológicos, esto debido a la exigencia de carga emocional que exige el medio en el cual laboran.

Dimensión agotamiento emocional : Es una manifestación central del desgaste

profesional y es la más importante de este, que se manifiesta como que se pierde la atención al trabajo, se desarrolla aburrimiento y molestia provocado por el trabajo, junto con una disminución del interés y satisfacción laboral. (Maslach y Jackson, 1986)

Dimensión despersonalización : Se define como la situación en la cual el trabajador trata de poner distancia entre el y los usuarios del servicio. Estos desconocen las capacidades personales propias de cada trabajador, ya que considera que sus demandas son más posible de ser aceptadas cuando son considerados de manera general. (Maslach y Jackson, 1986)

Dimensión reducción de logro personal o falta de realización : Los autores lo definieron como aquellas sensaciones negativas de competencia y éxito en el trabajo, las mismas que dan lugar a sensaciones de negación; desacuerdo laboral; dificultades en las relaciones en la casa, en el trabajo y con los amigos. (Maslach y Jackson, 1986)

Celestino (2012) indicó que la satisfacción laboral tiene relación con la sensación de estar completo. Indica que el término satisfacción proviene de raíces latinas relacionadas con excesiva actividad que tiene que ver por la necesidad de llenar lo que le falta al trabajador. Para Palma,(2005) la satisfacción laboral fue definida la sensación del trabajador de seguridad y estabilidad en relación a su trabajo en relación con los valores que emergen durante su experiencia laboral. Según Locke (1976) la satisfacción laboral es lo que se observa producto de como los trabajadores perciben sus relaciones y actividades laborales dando lugar a un estado emocional positivo. La satisfacción se manifiesta como un sentimiento frente al trabajo y lo que sucede en su entorno (Weinert, 1985), por lo tanto el trabajador debe tener sus necesidades básicas cubiertas. De la misma manera la recompensa que espera el trabajador por su trabajo tiene importante relación con sus expectativas. (Lawler, 1975).

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los dos factores», la misma que dice la presencia de satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de dos cosas, la relación que tiene con el empleo y su actitud frente al trabajo. Muchos autores han intentado comprobar así como rebatir su validez (Dessler, 1987). Herzberg desarrolló su teoría en un estudio realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una

experiencia de trabajo excepcionalmente buena por un lado y otra, excepcionalmente mala por otro.

Se propusieron dos clases de factores: Factores Intrínsecos o Motivadores, los mismos que comprenden la relación empleado/trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. (Atalaya, 1995), Factores Extrínsecos, los que comprenden las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. (Atalaya, 1995). Expuesto de esta manera, la satisfacción e insatisfacción laboral tiene explicación multifactorial; la primera por factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, pero no hay oposición de la una con la otra. Los factores intrínsecos tienen la posibilidad de satisfacer el desarrollo psicológico dando lugar a un estado de satisfacción en el trabajo. De esta manera, el trabajador amplía sus conocimientos, desarrolla su creatividad y afirma su individualidad. Así, logra objetivos para el puesto en el que trabaja. Sin embargo, cuando no hay estas oportunidades de desarrollo psicológico no se encuentra satisfacción. (Atalaya, 1995)

METODOLOGIA

El marco metodológico del estudio estuvo enmarcado en el método hipotético deductivo y el enfoque cualitativo. Para este estudio la investigación fue de tipo descriptivo; y el diseño fue No experimental; dentro de este diseño fue además transversal y su alcance fue correlacional. La población estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería de emergencia del Hospital San Jose, Callao, 2017; estando la muestra constituida por la misma población, por lo tanto no se utilizó técnica de muestreo. Los criterios de inclusión fueron Enfermeros Profesionales de ambos sexos, que laboren en el Servicio de Emergencia y que deseen participar voluntariamente. Para evaluar las variables desgaste profesional satisfacción laboral se utilizó el método de la encuesta a través del cuestionario; el instrumento para medir el desgaste profesional fue el Maslach burnout inventory, el cual es un cuestionario estructurado de 22 ítems con escala politómica que permitirá hacer una valoración del grado de desgaste profesional, dando lugar a la valoración de calidad del mismo a través de la suma de los valores de cada una de sus dimensiones. Agotamiento emocional, con 9 ítems; despersonalización,

con 5 ítems y Realización personal con 8 ítems. La suma da lugar a la calificación del grado de desgaste profesional con 3 parámetros: Alto, mediano y bajo ; el instrumento para medir la satisfacción laboral fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC, el cual es un cuestionario estructurado de 27 ítems con escala politómica que permitirá hacer una valoración del grado de satisfacción laboral, dando lugar a la valoración de calidad de la misma a través de la suma de los valores de cada una de sus dimensiones: significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos. La suma da lugar a la calificación del grado de satisfacción laboral con 3 parámetros: Alto, mediano y bajo. registro de historia clínica fue la “Ficha de Auditoría de la Calidad de Atención de Emergencias”, la misma que es un análisis Documentario a través del cual se realizara una revisión cualitativa y cuantitativa de las historias clínicas seleccionadas. Ambos instrumentos fueron sometidos a validación por juicio de expertos, alcanzando calificación buena; asimismo fueron sometidas a la medición de confiabilidad a través de alfa de Cronbach, obteniéndose 0.889 y 0.36 respectivamente para cada variable. Se utilizó Estadística descriptiva para mostrar porcentajes en tablas y gráficas con la finalidad de presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias; se utilizó Estadística inferencial para estimar parámetros y probar hipótesis basándose en la distribución muestral de los datos a través de análisis Paramétricos utilizando y el coeficiente de rho de Spearman para estimar el grado de correlación entre las variables.

RESULTADOS

Los resultados del análisis descriptivo de los datos del presente estudio se muestran en las siguientes tablas :

Tabla 1 : *Distribución de la variable desgaste profesional y sus dimensiones*

	DESGASTE PROFESIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
ALTO	13.3%	10.0%	3.3%	10.0%
MEDIO	66.7%	60.0%	60.0%	66.7%
BAJO	20.0%	30.0%	36.7%	23.3%

Se observa que en la variable desgaste profesional el mayor porcentaje correspondió al nivel medio (66.7%); en la dimensión agotamiento emocional el

mayor porcentaje correspondió al nivel medio (60.0%); en la dimensión despersonalización el mayor porcentaje correspondió al nivel medio (60.0%) y en la dimensión realización personal el mayor porcentaje correspondió al nivel medio (66.7%).

Tabla 2 : *Distribución de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones*

	SATISFACCION LABORAL	SIGNIFICACION DE LA TAREA	CONDICIONES TRABAJO	RECNOCIMIENTO PERSONAL	BENEFICIO ECONOMICOS
ALTO	53.4%	56.7%	60.0%	53.3%	46.7%
MEDIO	33.3%	30.0%	26.7%	33.3%	33.3%
BAJO	13.3%	13.3%	13.3%	13.3%	20.0%

Se observa que en la variable satisfacción laboral el mayor porcentaje correspondió al nivel alto (53.4%); en la dimensión significación de la tarea el mayor porcentaje correspondió al nivel alto (56.7%); en la dimensión condiciones del trabajo el mayor porcentaje correspondió al nivel alto (60.0%); en la dimensión reconocimiento personal el mayor porcentaje correspondió al nivel alto (53.3 %); y en la dimensión beneficios economicos el mayor porcentaje correspondió al nivel alto (46.7%).

En los resultados de análisis inferencial a través del coeficiente rho de Spearman, se mostro que existe correlacion inversa y significativa entre desgaste profesional (- ,499), agotamiento emocional (-,505), despersonalización (-,428) y falta de realización personal (-, 511) y satisfacción laboral, con una significación de 0.001 .

DISCUSION

Los análisis de frecuencias obtenidos en desgaste profesional mostraron predominio del nivel medio, resultados que son bastante similares a los obtenidos por Velasquez (2014), quien en su estudio e encontró un nivel de desgaste profesional alto, medio y bajo de 17%, 63% y 20% respectivamente; mientras que en este estudio se encontró un 13.3%, 66.7% y 20% respectivamente. De la misma manera, para las dimensiones de desgaste profesional los niveles alto, medio y bajo en agotamiento emocional fueron de 17%, 63% y 20%, mientras que en este estudio fueron 10%, 60% y 30%; en despersonalización fueron de 20%, 60% y 20%, mientras que en este estudio fueron de 3.3%, 60% y 36.7% y en

realización personal fueron de 26%, 57% y 17%, mientras que en este estudio fueron de 10%, 66.7% y 23.3%. Sin embargo, Contreras (2012) mostro diferencias en cuanto a sus resultados por variables de desgaste profesional, encontrando niveles medios de agotamiento emocional (14.5%), despersonalización (25.2%) y realización personal (17.7%), también niveles bajos de agotamiento emocional (60.3%), despersonalización (50.6%) y realización personal (6.5%) y niveles altos de agotamiento emocional (24.8%), despersonalización (23.9%) y realización personal (75.5%); resultados bastantes diferentes de los encontrados en este estudio; tambien Portero (2015) reporta predominancia de los niveles medio en agotamiento emocional, alto en despersonalización y bajo en realización personal, y Contreras (2013) en su estudio encuentra también niveles diferentes de desgaste laboral con niveles altos del 2%, medios del 17% y bajos del 55%.

Los resultados de satisfacción laboral en este estudio mostraron mayor frecuencia en el nivel alto, de acuerdo con Contreras (2012) quienes también reportaron niveles altos de satisfacción laboral en su estudio; mientras que Cogollo (2010) reporto predominancia de niveles medios o promedios de satisfacción a diferencia de lo encontrado en este estudio.

Se puede afirmar que el desgaste profesional se relaciona significativamente en forma inversa con la satisfacción laboral, , resultados similares a los encontrados por Contreras (2012), Cogollo (2010), Figueredo (2012) , Portero (2015) y Broncano (2012) quienes encuentran relación significativa, bidireccional e inversa entre desgaste profesional y satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Existe correlacion inversa y significativa entre desgaste profesional, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal y el satisfacción laboral en profesionales de enfermería de emergencia del Hospital San Jose, Callao.

REFERENCIAS

- Abreu, F. (2011) Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Multiciencias*, 11(4):370-7
- Arias, F. (2004) *Antecedentes de la Investigación*. Caracas. 3era edición.
- Atalaya, M. (1995) *Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de Postgrado*. Lima: UMNSM.

Broncano, Y. (2012) La satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2010.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica (2da. Edi.). Editorial San Marcos. Lima, Perú.p43.

Celestino, A. (2012) La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física

Cogollo, Z.; Batist, E.; Cantillo, Ch.; Jaramillo, A. Rodelo, D. y Meriño, G. (2010) Desgaste Profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena Colombia

Contreras, F; Espinal, L.; Pachón, A. y González, J. (2012) Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá

Correro, R (2005) La mejora económica abre paso al salario emocional en la empresa.

Chacón, M. y Grau, J. (1997) La oncología en Cuba. Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos. Revista cubana de oncología.

Figueiredo, H.; Grau, E.; Gil, P. y García, J. (2012) Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. España.

Fiske, S., y Taylor, S. (1991). Social Cognition. Nueva York: 2A ed. McGraw-Hill
 Gil, P. (2002) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendación para la intervención.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación (6ª Edic). México: McGrall Hill.

Lawler, E. (1975) Motivation in work organizations. Monterrey: Brooks.

León, F. y Sepúlveda, M. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. Rev Latinoam Psicol. 1979;11(1):93-113.

Locke, A. (1976) The nature and causes of job satisfaction, en M. D. Dunnette. Nueva York: (ed): handbook of industrial and Organizational Psychology. John Wiley & Sons.

Mansilla, F. (2005) El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. España.

Maslach, J. (1981) The measurement of experienced burnout. J Occup Behav.

Maslach, J. (1986) Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Matos, C.; Mendoza, L.; Pire, N. y Mora, V. (2004) Factores asociados con la incidencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en una Unidad de Emergencia y Medicina Crítica del Hospital Central Universitario Antonio María Pineda [tesis para optar el título de Enfermera]. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Mingote, J. Moreno, B. y Gálvez, M. (2004) Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. Med Clin.

Moreno, B. y Gálvez, M. (2008) La evaluación del desgaste profesional (burnout) en el ámbito médico. Jano: Medicina y humanidades.

Moreno, F. (2001) Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. Madrid

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

Pedro G. M. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología Científica.com* 3(5). Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo- \(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo- (sindrome-de-burnout).html)

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

Pines, A.; Aronson, E. y Kafry, D. (1981) Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press.

Portero de la Cruz, S. (2015) Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Brasil.

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

Silva Alvarez, Oscar I. (2015). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en personal médico del área crítica del Hospital San José de Callao en el periodo octubre-diciembre 2015. Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina Humana. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú

Stoner, J. y Freeman, R. (1994). Administración. Rio de Janeiro: LTC Editora.

Tamayo, M. y Tamayo, H. (2005) El proceso de la investigación científica. Colombia: Limusa editores.

Vasilios, F. (2012). Los factores asociados con el síndrome de desgaste y la fatiga en las enfermeras de Chipre: un informe del censo. *BMC Public Health*12: 457

Velasquez, Chuman, I. Nivel de stress laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. Tesis para optar el título de especialista en enfermería de emergencias y desastres. Facultad de Medicina Humana. UNMSM,Lima.

Anexo H : Interpretacion de la correlacion

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable. -0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil. -0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables. +0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media. +0.75 = Correlación positiva considerable.

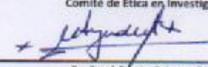
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación

(The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009g; Bagiella, 2007; Onwuegbuzie, Daniel y Leech, 2006^a). En : Hernandez Sampieri. Metodologia de la Investigacion, 6ta Ed. 2014. Mexico DF. Mexico

Anexo I Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

	<p>GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL SAN JOSE</p> <p>UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN</p> <p>Comité Institucional de Ética en Investigación</p>	
INFORME DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 017-2017		
Carmen de La Legua-Reynoso, 18 de Mayo de 2017		
<p>MIEMBROS DEL COMITÉ</p> <p><i>Presidente</i> DR. RENÉ EDWIN CABRERA ROBLES Médico</p> <p>DR. MICHAEL ALEXANDER AYUDANT RAMOS Médico</p> <p>DR. ALAN GUEVARA SILVA Médico</p> <p>Q.F. JUANA YOLANDA RUMICHE PINGO Químico-Farmacéutica</p> <p>LIC. EDILICIA MARIA CURI GAVILAN Enfermera</p> <p>LIC. ALICIA MÓNICA ASCONA TAPIAZA Enfermera</p> <p>LIC. FRIDA ERMELINDA BASURCO BURGOS Enfermera</p> <p>LIC. MILAGROS MENA CORDOVA Tecnóloga Médica</p> <p>OBST. NILDA SOLEDAD PINTADO PASAPERA Obstetra</p> <p>BIOL. PAULA BERRIOS NUÑEZ Bióloga</p> <p>SR. JOSÉ ALEXANDER CABREJOS IPANAQUE Lego</p> <p><i>Asistente Administrativo</i> SR. JEAN CARLOS RIEGA DEL RIO</p>	<p>Código del protocolo; 017-2017 Versión/fecha del protocolo: 003-24/04/2017 Hoja de información al paciente/sujeto (versión/fecha): Versión 1, 24/04/2017</p> <p>Título <i>"Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería Servicio de Emergencia, Hospital San José Callao, 2017".</i></p> <p>Investigadora: Bach. María Mercedes Álvarez Calderón</p> <p>Institución vinculada a la Investigadora: Escuela de Postgrado - Universidad César Vallejo</p> <p>El <i>Comité de Ética en Investigación del Hospital San José</i>, en su reunión del 16/05/2017, tras la evaluación de la propuesta de la investigadora relacionada al asunto mencionado, y teniendo en consideración los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto de los principios de ética en investigación, 2. Interés científico y relevancia del estudio, 3. Grado de eventual perturbación a los pacientes y al funcionamiento del centro asistencial, 4. Beneficios para el paciente, la Institución y el país, 5. Consideraciones metodológicas del estudio. <p>Emite un dictamen de APROBACIÓN SIN OBSERVACIONES, en virtud de lo mencionado, se solicitará a la Dirección Ejecutiva del Hospital San José la emisión de la Aprobación Institucional del mencionado proyecto. Asimismo, el Comité de Ética en Investigación podrá hacer el seguimiento de la ejecución del trabajo de investigación dentro de los plazos establecidos por el cronograma del plan de investigación</p>	
<p>Hospital San José Comité de Ética en Investigación</p> <p></p> <p>Dr. René Edwin Cabrera Robles Presidente del Comité de Ética en Investigación CMP 15034</p>		
<p>Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital San José. Jirón Las Magnolias 475 – Carmen de La Legua-Reynoso, Callao 3 TEL: (51-1) 319-9369 E-mail: cei-hsj@gmail.com Web: www.hsj.gob.pe</p>		



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Callao, 23 de mayo de 2017

OFICIO N° *MS4* -2017-GRC / DE- UADI-HSJ

Bach. María Mercedes Álvarez Calderón

Asunto: Autorización para Trabajo de Investigación

Presente.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y comunicarles que se ha visto por conveniente autorizar el desarrollo del Trabajo de Investigación titulado ***"Desgaste profesional y satisfacción laboral del profesional de enfermería Servicio de Emergencia, Hospital San José Callao, 2017"***.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRESA - HOSPITAL SAN JOSE
[Firma]
Dña. **JENIE DEXTRE UBALDO**
DIRECTORA EJECUTIVA
C.M.P. 14438

ZICDU/MAAR/jcldr

www.hsj.gob.pe
hospjose@hsj.gob.pe
docencia.hsj@gmail.com

Jr. Las Magnolias N° 475 – (Alt. Cdra.. 4 Av. Faucett)
Teléfonos: 3197830 Fax: 3199390
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación