



**“Satisfacción laboral relacionada al Síndrome de
Burnout en el personal de salud del Policlínico
Francisco Bolognesi de Tacna-2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

. Br. Valdez Ortega, Gina Lilian

ASESOR:

Mg. Robles Ramírez, Mónica Yesina

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud
PERÚ - 2018

Dedicatoria

A Dios nuestro creador, por el don de la vida y su amor infinito. Y a mis padres Gregorio Valdez Rospigliosi y Juana Ortega de Valdez por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos logros se los debo a ustedes, a mis hijos Piero y Flavia que me impulsan a seguir desarrollándome profesionalmente para seguir logrando mi metas.

Gina Lilian

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Cmdte Arenas Jefa del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna y al personal por las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral relacionado al Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna-2018” con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

En esta investigación, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversales para determinar si el personal de salud que trabaja en el <policlínico Francisco Bolognesi labora en un ambiente laboral.

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	22
1.6. Justificación del estudio	22
1.7. Hipótesis	23
1.8. Objetivos	24

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Diseño de la investigación	25
2.2. Variable, operacionalizacion	25
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	

ANEXOS

ANEXO 01: Instrumento N° 01

ANEXO 02: Instrumento N° 02

ANEXO 03. Matriz de consistência

ANEXO 04. Constância emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Otras evidencias:

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: Matriz de operacionalización	26
Tabla 2: Personal de salud que labora en el Policlínico Francisco Bolognesi	29
Tabla 3: Cuestionario sobre satisfacción laboral	30
Tabla 4: Escala de Síndrome Burnout	31
Tabla 5: Satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018	33
Tabla 6: Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018	34
Tabla 7: Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	36
Tabla 8: Dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	37
Tabla 9: Relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	39
Tabla 10: Relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	41
Tabla 11: Relación entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	43
Tabla 12: Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de	45

Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018.

Tabla 13:	Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional.	47
Tabla 14:	Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y la despersonalización.	48
Tabla 15:	Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y la baja realización personal.	49
Tabla 16:	Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout.	50
Tabla 17:	Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral	51
Tabla 18:	Prueba de normalidad de la variables Síndrome de Burnout	52

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1: Satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018	33
Figura 2: Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018	34
Figura 3: Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	36
Figura 4: Dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	37
Figura 5: Relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	39
Figura 6: Relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	41
Figura 7: Relación entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.	43
Figura 8: Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018.	45

RESUMEN

El estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018 de la Policía Nacional del Perú. El tipo de estudio no experimental, de diseño descriptivo y relacional. Con una población de (55) personal de salud. Obteniendo los siguientes resultados: No existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud. No existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud. No existe relación entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud ($p>0,05$). Concluyendo: Que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna– 2018. ($p>0,05$).

Palabras claves: Satisfacción laboral, Síndrome de Burnout, personal de salud.

ABSTRACT

The aim of the study is to determine the relationship between job satisfaction and Burnout Syndrome in the health personnel of the Francisco Bolognesi Polyclinic in Tacna - 2018 of the National Police of Peru. The type of non-experimental study, of descriptive and relational design. With a population of (55) health personnel. Obtaining the following results: There is no relationship between job satisfaction and emotional exhaustion in health personnel. There is no relationship between job satisfaction and depersonalization in health personnel. There is no relationship between job satisfaction and low performance in health personnel ($p > 0.05$). Concluding: That there is no significant relationship between job satisfaction and Burnout Syndrome in the health personnel of the Francisco Bolognesi Polyclinic in Tacna- 2018. ($p > 0.05$).

Key words: Job satisfaction, Burnout syndrome, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultado de la percepción subjetiva del trabajador de su condición laboral del trabajador.

En el estudio de Organización Mundial de la Salud, en Nicaragua sobre satisfacción laboral del personal de salud; se encontró que el 70% se encontraba satisfecho laboralmente pero un porcentaje significativo no se encontraba satisfecho, debido al aumento en la carga de trabajo, el número insuficiente de personal de salud en comparación con la demanda, la escasez de suministro, los bajos salarios, la insatisfacción por las condiciones en el trabajo.

El término Burnout es utilizado para denominarse al desgaste laboral que padecen los trabajadores, por demandas laborales. Hoy en día denominado como la plaga del siglo XXI; En Perú, estudios efectuados por Delgado H. (2015) sobre "Factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cusco", determinaron que el síndrome Burnout bajo se presenta en el 79,7% de médicos y 89% de enfermeras; en grado medio en el 10,9% de médicos y 1,4% de enfermeras, asociado a la jornada laboral mayor de 40 horas semanales, menos de 6 horas de esparcimiento semanal y otros trabajos fuera del hospital.

El Policlínico Francisco Bolognesi es un establecimiento que se encuentra en el primer nivel de atención, situado en el 2do nivel de complejidad, categoría I -3, cuenta con 55 personal de salud con especialidad y experiencia en el área: este personal trabaja en un horario de lunes a sábado de 7:30 a 13:30 hrs y el servicio de urgencias de 7:30 a 19:30 hrs; realizando trabajo asistencial al personal de la PNP y sus

derechohabientes, se observa pero el personal muchas veces es requerido como apoyo para horarios de contingencia en otros establecimientos castrenses (Unidad servicios especiales, operativos, entre otros); muchos manifiestan que presentan dolores de cabeza frecuentes, dolor de espalda, se sienten intranquilos, por el horario manifiestan cierto malestar ya que tiene que estar a disposición del servicio las 24 horas. Por lo anterior, el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre - 2018.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Según Gore. (2014), en su estudio sobre *Síndrome de Burnout y depresión entre médicos en Estados Unidos*. Después de encuestar a 15.000 profesionales de la salud de 29 especialidades, utilizando la escala de estrés emocional de la Organización Mundial de la Salud, concluyendo que: Dos tercios afirmaron sufrir de desgaste laboral, y uno de cada tres admitió que su depresión afecta la relación con los pacientes. Afecta más a las mujeres (48 %) que a los hombres (38 %), y sobre todo, lo padecen con mayor intensidad los médicos entre los 45 y los 54 años (50 %). De acuerdo con el informe, publicado por El Diario de Salud, las tasas más altas de desgaste emocional se encontraron entre médicos de cuidados críticos y neurólogos (48 %). Le siguen los obstetras, ginecólogos e internistas con un 46 %.

Cisneros (2015), en su estudio *Relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo en el Hospital General Santiago Papasquiari México*, de diseño descriptivo correlacional y transversal, realizado en una muestra de 55 personal de salud, obtuvo como resultados: Que el 51 % de profesionales de enfermería se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos; el 74,5% se presentaron satisfechos y; un 76,3% se encontró insatisfecho

en los factores intrínsecos. En cuanto a las condiciones de trabajo el 54,5% de profesionales de enfermería considera las condiciones físicas regulares; condiciones psicológicas 49,1 % las percibe regulares y; el 40% condiciones sociales las considera buenas.

La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho = -.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral (10).

Vásquez (2012), realizó un estudio titulado *Percepción del cuidado humanizado y satisfacción laboral que brinda las el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital de México*. La población estuvo conformada por 36 personal de salud, se utilizó un instrumento validado por el autor, las conclusiones fueron: La percepción global sobre el cuidado humanizado que brindan las enfermeras del servicio de emergencia es medianamente favorable con un porcentaje de 47,6 %, resaltando los puntos de falta de trato amable y un poco indiferente en su cuidado.

Garza (2015) en su tesis *Satisfacción laboral en el Hospital de Valencia España*, con una muestra de 56 profesionales de la salud (médicos, enfermeras), y utilizando el cuestionario de satisfacción laboral de la Organización Internacional del Trabajo, concluyendo que: El 75% se encontraba satisfecho y un 25% insatisfecho.

A nivel nacional:

Silva (2017) en su tesis *Factores sociolaborales y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de la Clínica Ricardo Palma de Lima*, con una población de 25 profesionales de la salud, utilizando la Escala de Burnout; concluyendo que; El 92% se encontraba sin Estrés y un 18% con Síndrome

de Burnout leve. Se encontró asociación entre el síndrome de Burnout y los factores sociolaborales (edad, condición laboral, tiempo de servicio).

Cutipa (2015) en el estudio sobre *Síndrome de Burnout en el personal médico y no médico del Hospital Goyeneche Arequipa*, con una población de 45 profesionales de la salud, utilizando la Escala de Síndrome de Burnout, encontrándose que el 82% ausencia de Síndrome de Burnout y el 18% Síndrome de Burnout leve. Los profesionales de la salud manifiestan descontento con los ambientes reducidos, horario, rutinización, el exceso de paciente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Satisfacción Laboral.

Teoría de factores de Herzberg donde los trabajadores presentan 2 factores; factores motivacionales (de satisfacción), como se siente el individuo en relación a su cargo y factores de higiene (de insatisfacción) están dadas por el ambiente físico y psicológico en el trabajo. (Ponce, 2016)

En los establecimientos de salud el tema es muy complejo, ya que en la satisfacción laboral influyen una serie de factores que deben ser tomados en cuenta: Como las condiciones laborales, la precariedad en el trabajo, bajos sueldos, inestabilidad laboral, entre otros; el personal de salud no es ajeno a esta problemática que en algunos casos ha resultado en consecuencia de problemas en la calidad de atención al usuario o problemas de salud del personal. (Ministerio de Salud, 2016)

La satisfacción laboral puede resultar a otros problemas relacionados como calidad de la atención, niveles de ausentismo laboral, remuneración, estímulos, motivación laboral y horarios rotativos. Es muy importante que se evalúe las fases del ciclo laboral como entrada, etapa laboral y la salida.

La utilización del cuestionario Font Roja en la presente investigación, se basa en que el análisis global de la satisfacción es un indicador para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal de salud (Ponce, 2016).

Por tal motivo, es interesante utilizar el cuestionario que puedan analizar y medir las dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral, el cual ha sido aplicado en numerosos estudios realizados en España, en Colombia por la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización Internacional de Trabajo, (OIT, 2013). Comprende Satisfacción en el trabajo, satisfacción con el salario; satisfacción con las promociones; satisfacción con el reconocimiento; satisfacción con los beneficios; satisfacción con la supervisión; satisfacción con los compañeros; y la satisfacción con la dirección (Arambulo, 2016).

Síndrome de Burnout.

Según Freudenberg (1974), lo define como una sensación de cansancio, frustración y deterioro en el interés por el trabajo, que lo padecen los trabajadores que brindan servicios de apoyo en los cuales mantienen un trato directo con los usuarios en las actividades que realizan a diario..

Maslach y Jackson tienen un concepto que es el más aceptado, lo describen como un Síndrome tridimensional que se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y una baja realización personal. (Valencia Vera, 2017) (Hernández Torres, 2015) (Lozada Martínez, 2014).

- **Agotamiento Emocional**

Es la disminución de la energía o de los elementos emocionales propios, la sensación de estar emocionalmente cansado a causa del

trato diario y mantenido con los sujetos a los que se les brinda una atención. Los trabajadores manifiestan sentimientos de que ya no son capaces de ofrecer nada de sí mismos a los usuarios, ni con los compañeros, ni con la familia, llegan a sentirse descontentos e infelices con los resultados profesionales, manifiestan una acentuada preferencia hacia los sentimientos de incompatibilidad, fracaso profesional y pérdida de autoestima (Valencia Vera, 2017) (Ames Guerrero, 2014) (Maicon, 2014) (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006) (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

- **Despersonalización.**

Desarrollo de actitudes pesimistas y sentimientos negativos con las personas que reciben un servicio. Las personas presentan un nivel alto de irritabilidad, hay pérdida de la motivación, pueden actuar de manera fría, no hay relación interpersonal ni contacto visual con el paciente (Ames Guerrero, 2014) (Maicon, 2014)(Avelino Nolasco, 2014).

- **Falta de Realización Profesional**

En el caso de la relación trabajador - usuario, frecuentemente está centrado a un problema, situación o crisis que el cliente está atravesando. El paciente acude para que le resuelvan un determinado problema; sin embargo, esta relación presenta una diversidad de sensaciones como la esperanza de que le resuelvan su problema, rabia, sorpresa, frustración, dolor, miedo, tristeza desesperación por lo que está sintiendo, ante esta situación del usuario; si el profesional no responde a las expectativas del usuario, se origina una clima de frustración para ambos; la cual pasa inadvertida por el usuario, sin embargo, si la percibe el profesional que labora diariamente bajo estas condiciones, éste la va acumulando y con el tiempo se transformará en una sentimiento de desánimo en el ejercicio de su profesión (Ames Guerrero, 2014)

(Avelino Nolasco, 2014) (Maicon, 2014) (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

Así mismo, Pines y Aronson (2013), define al síndrome de Bournout como un estado en la cual el individuo se siente inútil, con poco entusiasmo para el trabajo, con su autoestima disminuida, es decir con una sensación de agotamiento emocional, físico y mental. Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) señalan que el síndrome de Bournout no está relacionada al trabajo excesivo, sino a la falta de motivación, es decir que el trabajador no encuentra en lo que hace un motivo para sentirse plenamente satisfecho.

Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos en la Ciudad de Nueva York, aludiendo a la idea de quemar, arder o consumirse que sufren los que están superados por las situaciones que deben enfrentar. Es una sensación de agotamiento por exigencias laborales, recursos personales y la fuerza del trabajador.

El síndrome se presenta bajo unos síntomas específicos que pueden observarse a nivel físico, emocional y conductual todo lo cual conlleva consecuencias a nivel laboral

Los síntomas físicos con frecuencia, son los primeros en aparecer e incluyen alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria), fatiga crónica, cefaleas y migraña, alteraciones gastrointestinales (dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal), dolores musculares, alteraciones respiratorias (asma), alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas (urticaria), alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otros. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven

de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

El Policlínico Francisco Bolognesi es un establecimiento de salud sin internamiento; cuenta con los servicios de consulta en Neurocirugía, Otorrinolaringología, Traumatología, Medicina general, Odontología, psicología, Enfermería, Obstetricia, laboratorio, personal técnico de enfermería, personal técnico en farmacia; tiene dentro de su personal, (asimilados a la Policía Nacional del Perú y un porcentaje bajo de personal civil). La población sujeto de programación es el personal policial y sus derechohabientes

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018?

Problemas específicos:

PE1 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018?

PE2 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018?

PE3 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

El trabajo se justifica en: Ya que es un indicador que permite evaluar el clima organizacional, productividad y rendimiento laboral del personal de salud. De relevancia social porque con los hallazgos permitirán tomar acciones para fortalecer la salud ocupacional del trabajador de salud.

Con valor teórico porque los resultados de la investigación contribuirán a aportar conocimientos teóricos sobre las variables de estudio desde la perspectiva epidemiológica y empírica y de utilidad metodológica ya que ayudará a contribuir a investigar la relación entre las variables.

Además permitirá con sus resultados la movilización de una serie de recursos humanos y del entorno para favorecer el cuidado de la salud, del paciente y del personal de salud.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

Hipótesis específicas:

HE1: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

HE2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

HE3: Existe relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

Objetivos específicos:

OE1: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

OE2: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

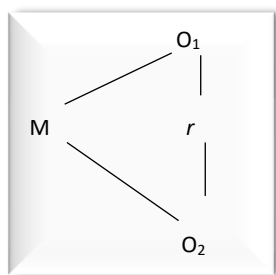
OE3: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna en el año 2018.

II. METODO

2.1. Diseño del estudio

Diseño correlacional, ya que examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación. (Abanto, 2015). Transversal, toda vez “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores” (Hernández y cols, 1997).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1: Satisfacción laboral

O₂ = Variable 2: Síndrome de Burnout

r = Relación de las variables de estudio

2.2. Variables y operacionalización

Las variables en el contexto investigativo, son aquellas propiedades, o bien características o cualidades, que varían en cada unidad de análisis y que pueden ser observadas o medidas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Variable 1: Satisfacción laboral.

Variable 2: Síndrome de Burnout.

Tabla 1

Matriz de operacionalización

TÍTULO: Satisfacción laboral relacionada al Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, segundo trimestre – 2018.

AUTOR(ES): Valdez Ortega, Gina Lilian.

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
<p>Satisfacción Laboral: Es la percepción afectiva laboral por las condiciones laborales.</p>	Condiciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con el salario ✓ Con las promociones ✓ Con el reconocimiento ✓ Con los beneficios ✓ Con la supervisión ✓ Con los compañeros ✓ Con la dirección 	Ordinal	Personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna	Cuestionario
<p>Síndrome de Burnout: Es el estrés percibido por la baja realización, desgaste emocional y despersonalización en el trabajo..</p>	Desgaste emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. ✓ Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. ✓ Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. ✓ Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. ✓ Siento que mi trabajo me está desgastando. ✓ Me siento frustrado por mi trabajo. ✓ Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. ✓ Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. ✓ Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. 	Ordinal	Personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna	Escala
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que estoy tratando a los pacientes, como si fuesen objetos impersonales ✓ Siento que me he hecho más duro con la gente. ✓ Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. ✓ Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. ✓ Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas. 			

	Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. ✓ Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. ✓ Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. ✓ Me siento muy enérgico en mi trabajo. ✓ Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo ✓ Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. ✓ Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. 			
--	----------------------------------	---	--	--	--

Fuente: Proyecto de investigación.

2.3. Población y muestra

- **Población**

La población fue el personal de salud, en un 100% (N=55).

- **Muestra**

-**Tipo de muestreo:** Se optó por un muestreo no probabilístico.

-**Tamaño de la muestra:** Fue el 100% de la población (N= 55).

Tabla 2

Personal de salud que labora en el Policlínico Francisco Bolognesi

Personal de salud	Cantidad
Médicos	7
Enfermeras	10
Obstetras	2
Psicólogo	1
Asistente social	1
Odontólogo	2
Chofer	2
Técnico de enfermería	29
Técnico en farmacia	6
Total	55

Fuente: Plan de Salud Local del Policlínico Francisco Bolognesi 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

– **Técnicas:**

Se utilizó la técnica del cuestionario, el cual un instrumento lógico para recoger información de una unidad de análisis, a partir de un listado de reactivos, ítems, preguntas, (Miguel M., Ollero, Martínez, Suárez yTorres,2009) las que pueden ser cerradas o abiertas.

– Instrumentos:

Tabla 3

Cuestionario sobre satisfacción laboral

Detalles	Descripción
Autora	Organización Mundial de Salud
Fecha de edición	2017
Variable a medir	Satisfacción laboral
Segmento población	Personal de salud
Modo de aplicación	Directa
Tiempo de aplicación	15 minutos
Descripción	Instrumento validado
Escalamiento	Muy frecuente (4 puntos) frecuente (3puntos) casi nunca (2 puntos) nunca (nunca)
Categorización de la variable y sus dimensiones	Escala de puntaje de la satisfacción laboral: Nivel Alto : De 56 a 84 puntos. Nivel Intermedio : De 28 a 55 puntos. Nivel bajo : De 0 a 27 puntos.
Contexto en aplicación	Personal de salud
Tamaño de la muestra	55
Tipo de muestreo	No probabilístico

Este instrumento, fue validado, los datos obtenidos de la valoración cuantitativa sobre la información inicial, medida a través de la prueba estadística V de Aiken (Merino y Livia, 2017), muestran unos valores de 0,91, considerándose como muy elevados.

La escala total muestra un coeficiente alfa de Cronbach de 0,86, valor considerado como bastante aceptable.

Tabla 4**Escala de Síndrome de Burnout**

Detalles	Descripción
Autor	Organización Internacional del trabajo
Fecha de edición	2015
Variable a medir	Síndrome de Burnout
Segmento población	Personal de salud
Modo de aplicación	Directa
Tiempo de aplicación	12 minutos
Descripción	Instrumento validado
	= Pocas veces al año o menos
	= Una vez al mes o menos
	= Unas pocas veces al mes o menos
Escalamiento	= Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana = Todos los días) Dependiendo de preguntas positivas o negativas.
Categorización de la variable y sus dimensiones	Sin síndrome Burnout : 0 a 44 puntos Síndrome de Burnout leve : 45 a 89 puntos Síndrome de Burnout moderada: 90 a 132 puntos.
Contexto en aplicación	Personal de salud
Tamaño de la muestra	55
Tipo de muestreo	No probabilístico

Escala de puntaje:

- Desgaste emocional:

Alto: de 27 a 54 puntos

Medio: 19 a 26 puntos

Bajo: 0 a 18 puntos.

- Despersonalización:

Bajo: 0 a 6 puntos

Medio: 7 a 9 puntos:

Alto: 10 a 30 puntos

- Baja realización personal:

Alto: De 40 a 48 puntos.

Medio: de 31 a 39 puntos.

Bajo: De 0 a 30 puntos.

Fuente: Escala aprobada por la OIT.

Este instrumento ya fue fiabilizado, y se obtuvo un alfa de Cronbach de .0.799 para toda la escala, con un 41,6 % de varianza explicada. En la determinación por dimensiones se obtuvieron las siguientes puntuaciones de alfa de Cronbach: Desgaste Emocional: 0,835; Despersonalización: 0,807 y Baja de Realización: 0,733.

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis y presentación de los resultados se recurrió a la estadística descriptiva: tablas de frecuencias absolutas y relativas y figuras.

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó la Prueba Tau c de Kendall para variables cualitativas ordinales para compulsar las hipótesis de estudio.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo con los criterios éticos para una investigación social, se solicitó a las participantes:

Consentimiento: Se explicó a cada personal de salud del Policlínico el propósito de la investigación, a fin de obtener su consentimiento y colaboración

Anonimato y confidencialidad: Se aseguró a cada persona, que la información que nos proporcionó, iba a ser procesada con un código, a fin de garantizar el anonimato y confidencialidad de los respondientes.

III. RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Tabla 5

Satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Satisfacción laboral	N	%
Nivel Alto	55	100,0
Nivel Intermedio	0	0,0
Nivel Bajo	0	0,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral aplicado al personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

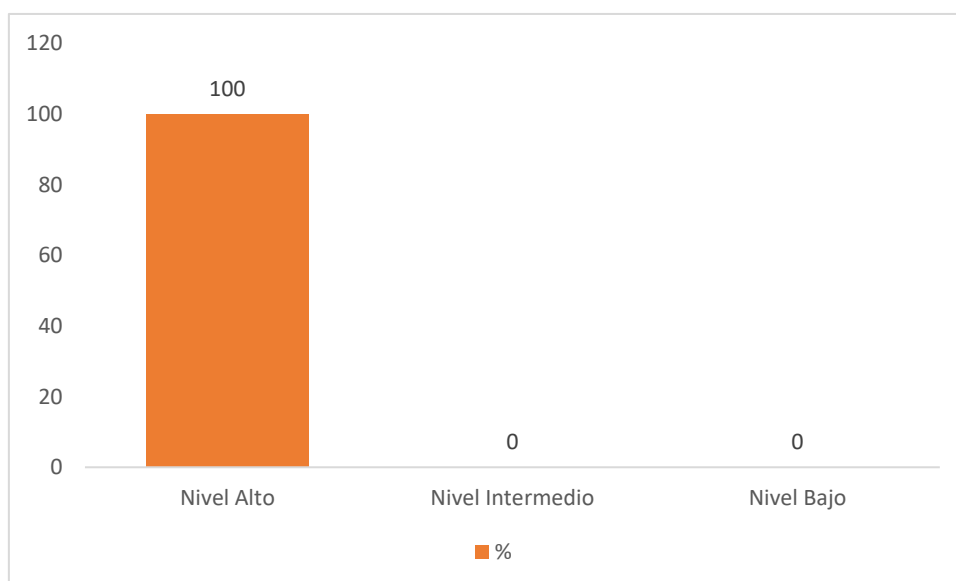


Figura 1. Satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Fuente: Tabla 5.

En la presente tabla 5 y figura 1 se observa el nivel de satisfacción laboral, en donde el 100% (55) reportaron nivel Alto de satisfacción laboral.

Tabla 6

Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Dimensiones e indicadores	Bajo		Intermedio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Condiciones del trabajo						
En el trabajo	1	1,8	19	34,5	35	63,6
Con el salario	0	0,0	9	16,4	46	83,6
Con las promociones	3	5,5	45	81,8	7	12,7
Con el reconocimiento	1	1,8	52	94,5	2	3,6
Con los beneficios	1	1,8	38	69,1	16	29,1
Con la supervisión	4	7,3	20	36,4	31	56,4
Con los compañeros de trabajo	5	9,1	30	54,5	20	36,4
Con la dirección	2	3,6	33	60,0	20	36,4

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral aplicado al personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

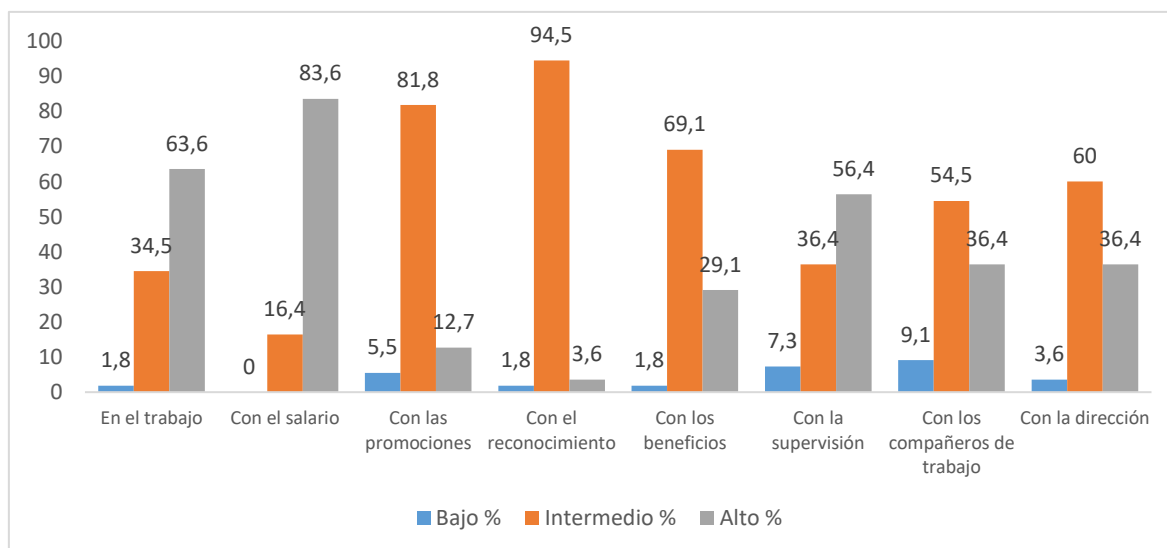


Figura 2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Fuente: Tabla 6.

En la tabla 6 y figura 2 se observa la dimensión condiciones del trabajo, y sus indicadores; en donde:

En el trabajo: El 1,8% (1) refirió tener nivel bajo de satisfacción; mientras que el 34,5% (19) nivel intermedio de satisfacción y el 63,6% (35) nivel alto de satisfacción.

Con el salario: El 16,4% (9) nivel intermedio de satisfacción; mientras el 83,6% (46) nivel alto de satisfacción.

Con las promociones: El 1,8% (1) nivel bajo de satisfacción; mientras que el 81,8% (45) nivel intermedio de satisfacción y el 12,7% (7) nivel alto de satisfacción.

Con el reconocimiento: El 1,8% (1) nivel bajo de satisfacción; mientras que el 94,5% (52) nivel intermedio; y el 3,6% (2) nivel de alto de satisfacción.

Con los beneficios: El 1,8% (1) nivel bajo de satisfacción; mientras que el 69,1%(38) nivel intermedio de satisfacción y el 29,1(16) nivel alto de satisfacción.

Con la supervisión: El 7,3% (4) nivel bajo de satisfacción; mientras que el 36,4% (20) nivel intermedio de satisfacción y el 56,4% (31) nivel alto de satisfacción.

Con los compañeros de trabajo: El 9,1% (5) nivel bajo de satisfacción; mientras que el 54,5% (30) nivel intermedio de satisfacción y el 36,4% (20) nivel alto de satisfacción.

Con la dirección: El 3,6% (2) nivel bajo de satisfacción; 60% (33) nivel intermedio de satisfacción el 36,4% (20) nivel alto de satisfacción.

Tabla 7

Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Síndrome de Burnout	N	%
Sin Síndrome de Burnout	11	20,0%
Con Síndrome de Burnout Leve	43	78,2%
Con Síndrome de Burnout Moderado	1	1,8%
Total	55	100,0%

Fuente: Escala de Síndrome de Burnout aplicado al personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

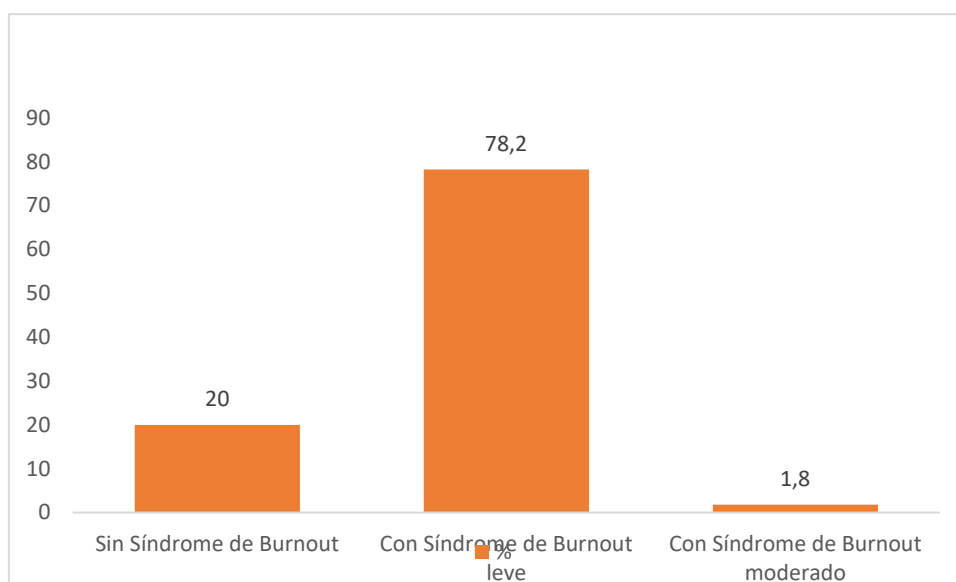


Figura 3. Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

En la tabla 7 y figura 3 se observa el Síndrome de Burnout en el personal del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, en donde el 20%(11) reportó no presentar Síndrome de Burnout; mientras que el 78,2% (43) Síndrome de Burnout Leve y el 1,8% (1) Síndrome de Burnout Moderado.

Tabla 8

Dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Bajo		Intermedio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Desgaste emocional	17	30,9	22	40,0	16	29,1
Despersonalización	29	52,7	13	23,6	13	23,6
Baja realización personal	55	100,0	0	0,0	0	0,0

Fuente: Escala de Síndrome de Burnout aplicado al personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

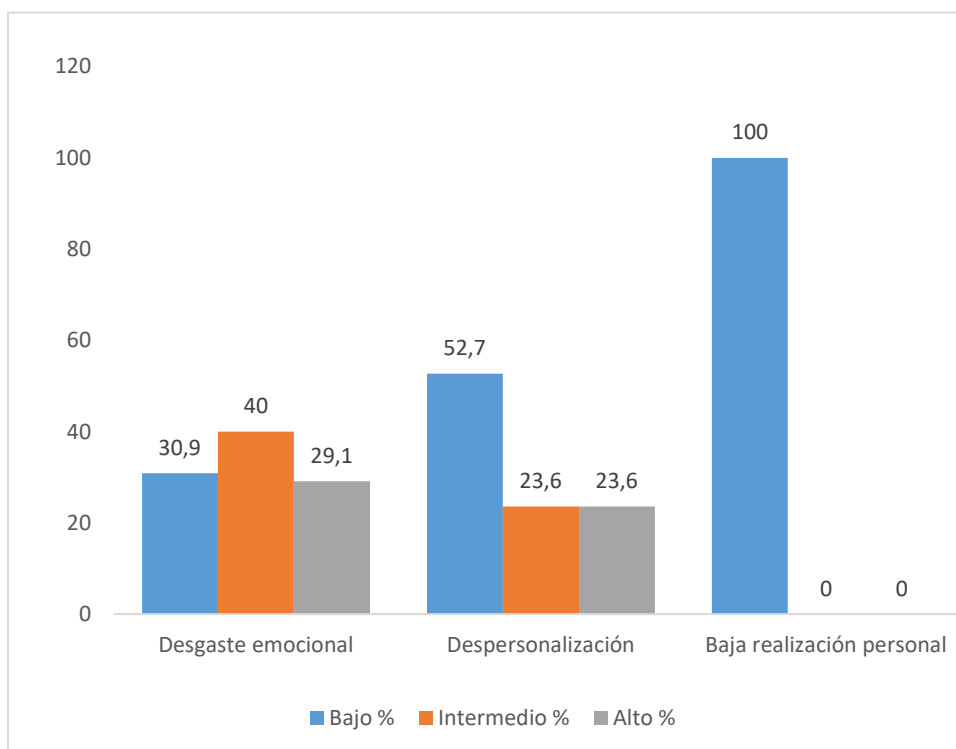


Figura 4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Fuente: Tabla 8.

En la tabla 8 y figura 4 se aprecia las dimensiones del Síndrome de Burnout, en donde el 30,9%(17) presentó desgaste emocional en un nivel bajo; mientras que el 40% (22) desgaste emocional nivel intermedio; y el 29,1% (16) desgaste emocional nivel alto.

El 52,7% (29) despersonalización en un nivel bajo; mientras que el 23,6% (13) despersonalización en nivel intermedio; y el 23,6% (13) despersonalización en un nivel alto.

El 100% (55) baja realización personal en un nivel bajo.

Tabla 9

Relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

			DESGASTE EMOCIONAL			Total
			ALTO	INTERMEDIO	BAJO	
SISFACCÓN LABORAL	NIVEL ALTO	N	16	22	17	55
		%	29,1%	40,0%	30,9%	100,0%
Total		N	16	22	17	55
		%	29,1%	40,0%	30,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral y Escala de Síndrome de Burnout aplicado al personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

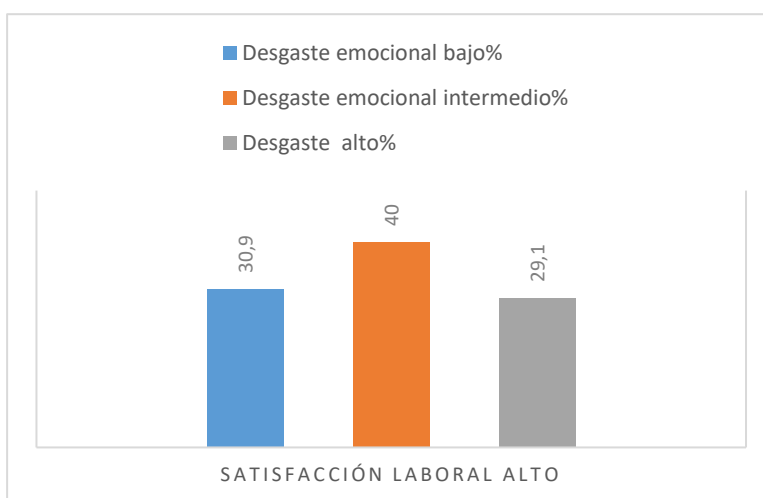


Figura 5. Relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Fuente: Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 5 se observa la satisfacción laboral y la dimensión desgaste emocional del Síndrome de Burnout en el personal de salud en donde:

El 100% (55) del personal de salud se encuentra satisfecho laboralmente en un nivel Alto.

El 30,9% (17) presentó desgaste emocional en un nivel Bajo; mientras que el 40% (22) desgaste emocional en un nivel Intermedio y el 29,1% (16) desgaste emocional nivel Alto.

El 40% (22) satisfacción laboral en un nivel Alto y desgaste emocional en un nivel Intermedio.

Tabla 10

Relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

			DESPERSONALIZACIÓN			Total
			BAJO	INTERME	ALTO	
			DIO			
SATISFACCIÓN LABORAL	NIVEL ALTO	N	29	13	13	55
		%	52.7%	23.6%	23.6%	100.0%
Total		N	29	13	13	55
		%	52.7%	23.6%	23.6%	100.0%

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral y Escala de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

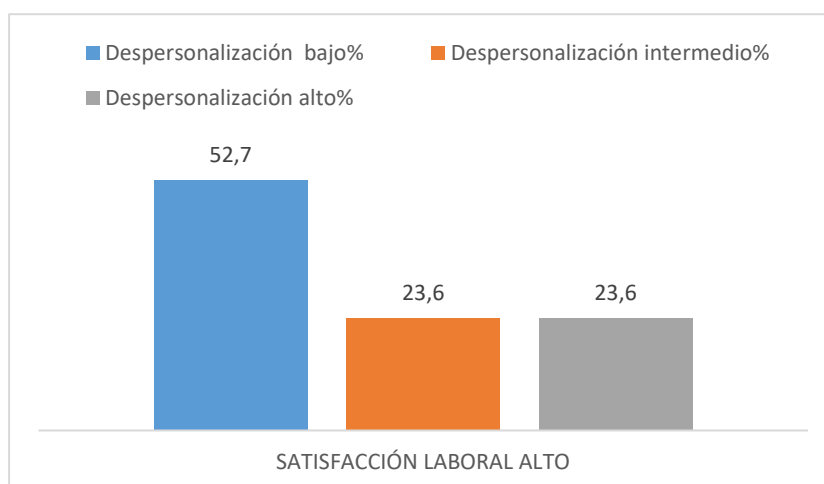


Figura 6: Relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 6 se aprecia la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de salud en donde: El 100% (55) del personal de salud se encuentra satisfecho laboralmente en un nivel Alto.

El 23,6% (13) presentó despersonalización en un nivel Alto; mientras que el 23,6% (13) despersonalización en un nivel Intermedio y el 52,7% (29) despersonalización nivel Bajo.

El 52,7% (29) satisfacción laboral en un nivel Alto y despersonalización en un nivel bajo.

Tabla 11

Relación entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

			BAJA REALIZA CIÓN PERSONAL	Total
SISFACCION LABORAL	NIVEL ALTO	N	55	55
		%	100,0%	100,0%
Total		N	55	55
		%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral y Escala de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

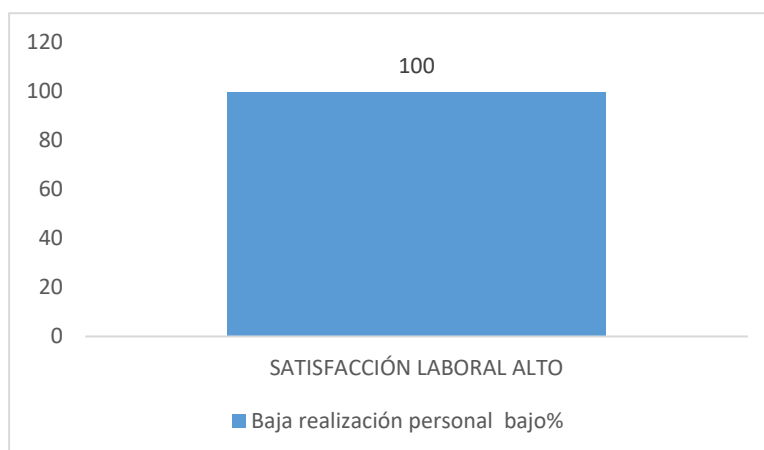


Figura 7. Relación entre la satisfacción laboral y la realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Fuente: Tabla 11.

En la tabla 11 y figura 7 se aprecia la satisfacción laboral y la dimensión realización en el personal de salud en donde:

El 100% (55) del personal de salud se encuentra en un nivel Alto de satisfacción laboral.

El 100% (55) presentó baja realización personal en un nivel Bajo y satisfacción laboral en un nivel Alto.

Tabla 12

Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018.

			SINDROME DE BURNOUT			Total
			CON SINDROME DE BURNOUT MODERADA	CON SINDROME DE BURNOUT LEVE	SIN SINDROME DE BURNOUT	
SATISFACCION LABORAL	NIVEL ALTO	N	1	43	11	55
		%	1,8%	78,2%	20,0%	100,0%
Total		N	1	43	11	55
		%	1,8%	78,2%	20,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción laboral y Escala de Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

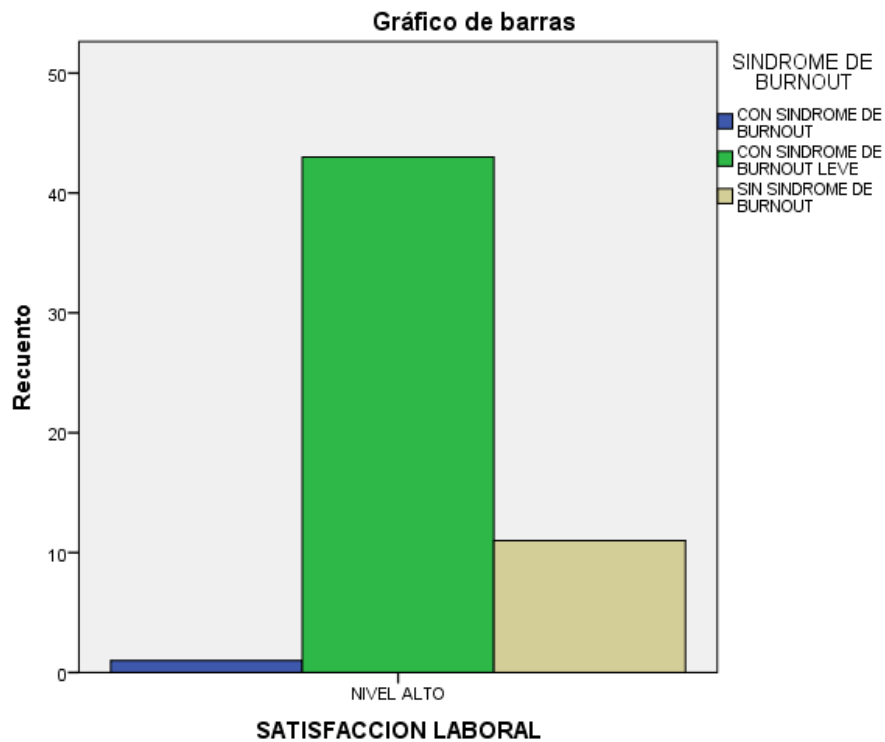


Figura 8. Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018.

Fuente: Tabla 12.

En la tabla 12 y figura 8 se aprecia la satisfacción laboral y la dimensión realización en el personal de salud en donde:

El 100% (55) del personal de salud se encuentra en un nivel Alto de satisfacción laboral.

El 20% (11) del personal de salud manifestó no presentar Síndrome de Burnout; mientras que el 78,2% (43) con Síndrome de Burnout Leve y el 1,8% (1) con Síndrome de Burnout Moderada.

El 78,2(43) con Síndrome de Burnout Leve y Satisfacción laboral en un nivel Alto.

3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Tabla 13

Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y desgaste emocional

1. Planteamiento de hipótesis

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

2. Nivel de significancia: 5% =0,05

3. Selección de prueba estadística: Tau c de Kendall=Variables ambas ordinales

4. Valor Coeficiente correlación Tau c Kendall: 0,29

5. Cálculo de p-valor =0,12

Conclusión: Se acepta Ho $p > 0,05$

Fuente: Base de datos.

Tabla 14

Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y despersonalización

1. Planteamiento de hipótesis

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

2. Nivel de significancia: 5% =0,05

3. Selección de prueba estadística: Tau c de Kendall=Variables ambas ordinales

4. Valor Coeficiente correlación Tau c Kendall: 0,18

5. Cálculo de p-valor =0,056

Conclusión: Se acepta Ho $p > 0,05$

Fuente: Base de datos.

Tabla 15

Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y la baja realización personal

1. Planteamiento de hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

2. Nivel de significancia: 5% =0,05

3. Selección de prueba estadística: Tau c de Kendall=Variables ambas ordinales

4. Valor Coeficiente correlación Tau c Kendall: 0,13

5. Cálculo de p-valor =0,058

Fuente: Base de datos.

Tabla 16

Comprobación de hipótesis entre la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout

1. Planteamiento de hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

2. Nivel de significancia: 5% =0,05

3. Selección de prueba estadística: Tau c de Kendall=Variables ambas ordinales

4. Valor Coeficiente correlación Tau c Kendall: 0,11

5. Cálculo de p-valor =0,078

Se acepta Ho $p > 0,05$

Fuente: Base de datos.

3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 17

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN	.144	55	.006	.913	55	.001
LABORAL						

Fuente: Base de datos.

Demostración de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis

Ho: La distribución observada de la variable se asemeja a la distribución normal.

Hi: La distribución observada de la variable no se asemeja a la distribución normal.

2. Nivel de significancia: 5%

3. Elección de prueba estadística

4. Estimación de p-valor

5. Toma de decisión, $p \leq 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis alterna.

En la presente tabla 17 el p-valor es igual a 0,006 con los valores de Kolmogorov Smirnov ($N > 50$) y en nuestro caso con una población de 55 personas, se concluye que nuestra distribución de datos de la variable es diferente a la distribución normal.

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable Síndrome de Burnout

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SINDROME DE BRUNOUT	.151	55	.003	.951	55	.025

Fuente: Base de datos.

Demostración de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis

Ho: La distribución observada de la variable se asemeja a la distribución normal.

Hi: La distribución observada de la variable no se asemeja a la distribución normal.

2. Nivel de significancia: 5%

3. Elección de prueba estadística

4. Estimación de p-valor

5. Toma de decisión, $p \leq 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis alterna.

En la presente tabla 18 el p-valor es igual a 0,003 con los valores de Kolmogorov Smirnov ($N > 50$) y en nuestro caso con una población de 55 personas, se concluye que nuestra distribución de datos de la variable es diferente a la distribución normal.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

Se comprueba que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout; además de sus dimensiones: (desgaste emocional, despersonalización, realización personal) en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018. ($p > 0,05$).

El total 100% del personal de salud presentó nivel de satisfacción laboral en un nivel Alto de satisfacción laboral. El mayor porcentaje con un 63,6% nivel alto de satisfacción en el trabajo; mientras que el 83,6% nivel alto de satisfacción con el salario; el 81,8% nivel intermedio de satisfacción con las promociones; mientras que el 94,5% nivel intermedio de satisfacción con el reconocimiento; 69,1% nivel intermedio de satisfacción con los beneficios; el 56,4% nivel alto de satisfacción con la supervisión; mientras que el 54,5% nivel intermedio de satisfacción con los compañeros. Y el 60% intermedio de satisfacción con la dirección.

El mayor porcentaje el 78,2% (43) Síndrome de Burnout Leve seguido del 20% (11) que reportó no presentar Síndrome de Burnout; y un mínimo porcentaje 1,8% (1) Síndrome de Burnout Moderado.

En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, el mayor porcentaje con un 40% (22) desgaste emocional nivel intermedio; mientras que el 52,7% (29) despersonalización en un nivel bajo y el 100% (55) baja realización personal en un nivel bajo.

La satisfacción laboral es la forma de percibir como se encuentra el trabajador de salud en su ambiente laboral.(Ministerio de salud, 2015)

Al Síndrome de Burnout se le denomina a un tipo de estrés en que el trabajador se encuentra en su ambiente laboral e institucional que ocurre en aquellos profesionales, entre ellos el personal salud, que precisan mantener una relación, especialmente de ayuda, constante y directa con otras personas. (Papalia, 2010, p.89)

Según Maslach y Jackson (2013) el *Burnout* o Síndrome del Quemado (SQ) se puede identificar a partir de tres dimensiones interrelacionadas: el desgaste emocional, denominado como sentimiento de agotamiento frente a exigencias de las responsabilidades o funciones por la que no se siente atractivo; la despersonalización, que se puede suponer una conducta de rechazo hacia los usuarios, y la baja realización personal por una pérdida de interés por el trabajo, irritabilidad, y baja autoestima.

Similares resultados se presentaron en el estudio de Caso (2014) en donde concluyó que no se asocia la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout ya que $p > 0,05$. Además de Jakas (2017) en el Síndrome de Burnout intervienen múltiples factores que van desde su disfunción familiar y ambiente laboral.

Se contradicen otros estudios como el de Mahe (2010) en el cual detalló que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital de California. Y Gutierrez (2015) Que también concluye que existe una relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

Esto nos hace concluir que nos encontramos a una realidad especial, en que el personal del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna es en su mayoría personal castrense que quizá por reglas de institución no pueden manifestar sus quejas o limitantes laborales; pero que

indirectamente manifiestan sus dolencias o dificultades personales al ser evaluados con la Escala de Síndrome de Burnout.

Es muy importante que el personal y la institución que labora conozca los resultados ya que se observa que si bien aparentemente están satisfechos pero en el Síndrome de Burnut se evidencia un gran problema que puede tener repercusiones personales y en su institución como baja productividad y bajo clima organizacional.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: El personal de Salud del Policlínico Francisco de Tacna, durante el año 2018 presento 100% de Satisfacción Laboral y 78.2% con Síndrome de Burnout leve. No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout ($p=0,078$)

SEGUNDO No existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud ($p>0,05$).

TERCERO:: No existe relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud ($p>0,05$).

CUARTO: No Existe relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud ($p>0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERO. Dar a conocer los resultados de investigación al jefe de Policlínico el cual a su vez dará a conocer a su personal de salud, y así de esta manera para que fortalezcan la salud laboral.
- SEGUNDO. Insertar programa de salud ocupacional antiestrés como: Actividades físicas, recreativas, charlas motivacionales etc.
- TERCERO. Realizar evaluaciones periódicas en relación a la salud ocupacional del personal del Policlínico.
- CUARTO. Hacer evaluaciones periódicas sobre satisfacción laboral en el personal que labora en el Policlínico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arambulo, M. (2013), *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Hipólito Unanue*.
- Carvalho, B. (2010). Salud ocupacional en Enfermería. Colombia: Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia. Disponible en www.anec.org.co
- CEPIS/OPS. (2013). Seguridad e higiene del trabajo en los servicios médicos de salud. Washigton: OPS.
- Corvacho, L. (2005). Teoría de Enfermería. Cuba: Revista Cubana Med Gen.
- De la Cruz, E. (2015). Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. (Tesis de grado). España: Universidad de Valladolid. España.
- Delgado, H. (2016). Factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cusco.
- Chávez, C. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Trujillo: Editorial Larouse; 2015.
- Cisneros, C. (2015). Satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo en el Hospital General Santiago Papasquiaro México.
- Caso H. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud en Cuba.
- Garza, V. (2015) en su tesis Satisfacción laboral en el Hospital de Valencia España.
- Guzmán, C. (2015). Satisfacción laboral. España: Universidad de Andalucía.
- Gore, H. (2014). Síndrome de Burnout y depresión entre médicos en Estados Unidos 2014.
- González, E. (2017). Una propuesta destinada a completar el cuestionario Font Roja de Satisfacción laboral. Gac Sanit. 2017; 21(2):136-41.
- Gutierrez, I. (2015). Síndrome de Burnout en el Hospital Honorio Delgado de Arequipa.
- Humberto, C. (2013). Satisfacción. Brasil: Enfermería Materno Infantil. UNNE.
- Jakas H. (2017). Factores que se relacionan al Síndrome de Burnout en Colombia.

- Lamata, F. (2012). Manual de Administración y Gestión sanitaria. México: Editorial Díaz de Santos.
- Maslach y Jackson (2013). Síndrome de Burnout. España: Editorial Ateneo. p.1-90.
- Mahe (2010). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el hospital de California.
- Ministerio de Salud. (2016). Implicancias de la satisfacción laboral. Lima: MINSA; 2016.
- Montenegro, A. (2013). Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería del Hospital II - 1 Moyobamba y Hospital II - 2 Tarapoto. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas. Perú.
- MINSA. (2012). Satisfacción laboral Primer Nivel de Atención. Lima-Perú: MINSA. Pág. 4
- Organización Mundial de La Salud. (2015). Satisfacción laboral. Washington:
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *La Satisfacción laboral*. España: Toledo.
- Papalia, M. *Psicología*. México: Editorial Interamericana.p.89.
- Ponce-Gómez J, Reyes-Morales H, Ponce-Gómez G. (2016). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. España: Rev Enferm IMSS; 14 (2): p. 65-73.
- Silva, D. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba.
- Silva, M. (2017). Factores sociolaborales y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de la Clínica Ricardo Palma de Lima.
- Sánchez, K. (2013). Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.
- Universidad Cesar Vallejo. (2015). Metodología de la Investigación I y II. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DISEÑADO POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD Y ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2013)

DATOS GENERALES:

1. Cargo o función que desempeña: _____

2. Edad. _____

3. Sexo:

a) Femenino

b) Masculino

4. Tiempo en el servicio _____

5. Años de experiencia _____

INSTRUCCIONES:

Marque con una equis(x) la respuesta que usted vea por conveniente, para lo cual pedimos su total sinceridad, y es de carácter anónimo.

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

MF : Muy frecuente

F : Frecuente

CN : Casi nunca

N : Nunca

Nº	ITEMS	CRITERIOS			
		MF	F	CN	N
1.	Se siente satisfecho al trabajar en su institución.				
2.	Se siente satisfecho con las diferentes labores que realiza en su trabajo.				
3.	Está satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que tiene su trabajo. Capacitaciones, talleres, cursos, etc.				
4.	Existen dificultades materiales o humanas para realizar su trabajo.				

5	Está satisfecho con la cantidad de trabajo en su turno.				
6	Ésta satisfecha (o) en el servicio donde trabaja.				
7	Se siente satisfecho con el sueldo que recibe.				
8	Está satisfecho con el cargo que ocupa.				
9.	Existen oportunidades de formación profesional orientadas al servicio donde trabaja.				
10.	Hay elogios por la realización del trabajo.				
11.	Existen críticas en su trabajo.				
12.	Existe la igualdad con la propia percepción.				
13.	Se siente satisfecho con el pago de guardias y AETAS.				
14.	Se siente satisfecho con los seguros médicos recibidos.				
15.	Se siente satisfecho con las vacaciones.				
16.	Está Satisfecho con los seguros a los cuales está afiliado.				
17.	Está Satisfecho con los horarios de trabajo.				
18.	Existen descansos a lo largo de la jornada laboral.				
19	Está satisfecho con el Diseño del puesto de trabajo				
20.	Está satisfecho con el ambiente físico donde labora.				
21.	Está satisfecho con las supervisiones que recibe.				
22.	Está satisfecho con las relaciones administrativas de su trabajo.				
23.	Está satisfecho con la competencia que hay entre trabajadores.				
24.	Está satisfecho con el apoyo que le brindan sus compañeros.				
25.	Está satisfecho con la comunicación que hay entre trabajadores.				
26.	Está satisfecho con las relaciones amistosas con sus compañeros de trabajo.				
27	Está satisfecho con la Política de beneficios que establece su institución.				
28.	Está satisfecho con la Política de salarios que establece su institución.				

Total de puntaje; _____

Escala de puntaje de la satisfacción laboral:

Nivel Alta : De 56 a 84 puntos.

Nivel Intermedia : De 28 a 55 puntos.

Nivel baja : De 0 a 27 puntos.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCALA DE SINDROME DE BURNOUT

INSTRUCCIONES:

Esta escala pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre Burnout

Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes:

Agotamiento emocional, despersonalización y realización.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MES

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	CRITERIOS						
		NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O	UNA VEZA	UNAS POCAS	UNA VEZA	POCAS VECES	TODOS LOS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los paciente							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida 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 con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
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 pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Total de puntaje: _____

La escala de puntaje según prevalencia de síndrome de Burnout:

Sin síndrome Burnout : 0 a 44 puntos

Síndrome de Burnout leve : 45 a 89 puntos

Síndrome de Burnout moderada : 90 a 132 puntos.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción laboral relacionado al Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.

AUTOR(ES): Valdez Ortega, Gina Lilian.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre - 2018?</p> <p>Problemas específicos: PE1 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna -- 2018? PE2 ¿Existe relación entre la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018. OE2: Establecer la relación</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018. Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, durante el segundo trimestre – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018. HE2: Existe relación entre la</p>	<p>Correlacional: Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Síndrome de Burnout</p>	<p>V1: Satisfacción laboral Es la percepción afectiva laboral de las condiciones laborales del personal de salud.</p> <p>V2: Síndrome de Burnout Es el estrés percibido en la realización, desgaste emocional y despersonalización laboral.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada Por el enfoque: Cualitativa Por el Tipo: No experimental Por su carácter: Correlacional Por el alcance: transversal</p>

<p>satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna - 2018?</p> <p>PE3 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna - 2018?</p>	<p>entre la satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.</p> <p>OE3: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.</p>	<p>satisfacción laboral y la despersonalización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.</p> <p>HE3: Existe relación entre la satisfacción laboral y la baja realización en el personal de salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna – 2018.</p>			
---	---	---	--	--	--

ANEXO 4



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CREDENCIAL

LA SRA. COMANDANTE S PNP GEOVANA E. ARENAS ROJAS JEFE DEL
POLICLINICO PNP "FRANCISCO BOLOGNESI" – TACNA.

ACREDITA A:

Gina Lilian VALDEZ ORTEGA

Bachiller de la escuela de Post-grado de la universidad Cesar Vallejo, quien se encuentra siguiendo la maestría de gestión de los servicios de salud, quien ejecutara la tesis "SATISFACCION LABORAL RELACIONADO AL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DEL POLICLINICO PNP FRANCISCO BOLOGNESI - TACNA", los días 21 y 22 de Mayo 2018.

Se otorga el presente documento para los fines pertinentes.

Tacna, 01 de Agosto del 2018




OS-70038896
Geovana Elena ARENAS ROJAS
COMANDANTE S PNP
JEFE DEL POLICLINICO POLICIAL TACNA

OTROS

Ley de creación N°25350
12 de Noviembre de 1991

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CARTA DE PRESENTACIÓN

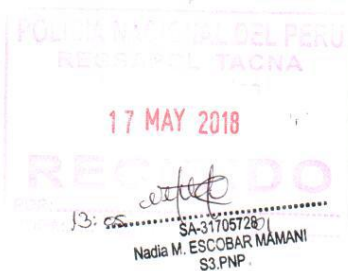
SEÑORA(ITA): CMDTE. GEOVANA ELENA ARENA ROJAS
REGION DE SALUD DE PNP-TACNA

La Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presenta a la Bach. Valdez Ortega Gina Lilian, Registrado con código de Matricula N° 7001137264, quien se encuentra siguiendo la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud y dentro del Plan de Estudios está llevando el curso de Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación motivo por el cual la Maestrante está realizando su Tesis denominada Satisfacción laboral relacionado al síndrome de Burnout en el personal de Salud del Policlínico Francisco Bolognesi de Tacna, Segundo Trimestre - 2018" para obtener el grado de Maestría; por lo que solicito se le pueda brindar las facilidades para que pueda Aplicar su encuesta.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

Tacna, 15 de Mayo del 2018

Atentamente:



UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

Mg. Patricia Montalvo Chavez
Coordinadora Sede Tacna

C.c. Archivo

Calle Cesar Fauchaux A - 2 - Cercado - Tacna
Telef. 052-413262