



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Carlos Bennynllers Farfán Pinedo

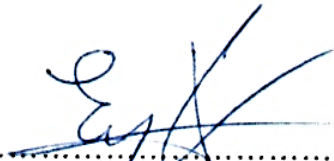
ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2018



MBA. Enrique López Rengifo
Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de tesis posgrado está dedicado con mucho amor y cariño a mis queridos PADRES Mercedes y Jamilton, pilares fundamentales de mi vida, que me dieron la vida y están conmigo en todo momento.

Carlos Bennynllers

Agradecimiento

Me complace a través de este trabajo presentar mi sincero agradecimiento:

Docentes de la Universidad César Vallejo, que participaron, orientaron mediante sus impecables conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis de maestría: Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas.

A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgulloso.

Para ellos: Muchas gracias por todo.

Carlos Bennynllers

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Bennynllers Farfán Pinedo, estudiante del Programa de Gestión de Servicio de Salud, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46245172, con la tesis titulada: "Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 2 de mayo del 2018.


.....
Carlos Bennynllers Farfán Pinedo
DNI N° 46245172

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”, con la finalidad de conocer la Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016. En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	38
1.4.1 General.....	38
1.4.2 Específicos	38
1.5. Justificación	39
1.6. Hipótesis.....	40
1.6.1. Hipótesis general:	40
1.6.2. Hipótesis específicas	40
1.6. Objetivos	41
1.6.1.Objetivo general.....	41
1.6.2... Objetivos específicos.....	41
II. METODO	42
2.1. Tipo de estudio	42

2.2. Diseño de investigación.....	42
2.3. Variables, operacionalización.....	42
2.4. Población y muestra.....	44
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	44
2.6. Método de análisis de datos.....	46
2.7. Aspectos éticos.....	47
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	63

Índice de tablas

Tabla N° 1. Características sociodemográficas	49
Tabla N° 2 Nivel de satisfacción laboral	51
Tabla N° 3. Nivel de síndrome de Burnout	52
Tabla N° 4. Nivel de síndrome de Burnout según dimensiones	53
Tabla N° 5. Relación satisfacción laboral y síndrome de Burnout	54

Índice de gráficos

Gráfico N° 1. Características sociodemográficas	50
Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción laboral	51
Gráfico N° 3. Nivel de síndrome de Burnout	52
Gráfico N° 4. Nivel de síndrome de Burnout según dimensiones	53
Gráfico N° 5. Coeficiente de proporción entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout	55

RESUMEN

En el presente estudio de investigación titulada: “Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”, se planteó como objetivo Conocer la Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016. Se desarrolló una investigación no experimental, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, que estuvo conformado por una muestra de 56 licenciados en enfermería, a los que se les aplicó dos instrumentos uno elaborado por Sonia Palma en 1999 para medir la satisfacción laboral y otro para medir el Síndrome de burnout creado por Maslach y Jackson en 1981. Los resultados luego de haber aplicado Ji Cuadrado a ambas variables en conjunto se obtuvieron $X^2C (16.00) > X^2T (12.59)$, por lo tanto, concluimos que existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, a un nivel de significancia de 0.05. El nivel de satisfacción laboral de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016 es como sigue: El 66,07%(37) refieren estar “Satisfechos”, seguidos de 21.43%(12) que están “Insatisfacción” y el 12,50%(7), manifiestan estar “Muy insatisfechos”. El nivel del Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, es como sigue: El 91,1%(51) presentan nivel de Síndrome de Burnout “Intermedio” seguido del 7,1%(14) que tienen síndrome de Burnout “Bajo” y el 1,8%(1) presenta Síndrome de Burnout de nivel “Alto”.

Palabras clave. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout

ABSTRACT

In this research study entitled "Job satisfaction and its relationship with the Burnout Syndrome of graduates in nursing at Hospital II - 2 EsSalud Tarapoto - 2016", the objective was to know about job satisfaction and its relationship with the Syndrome Burnout of graduates in nursing from Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016. A non-experimental, quantitative, descriptive, prospective research was developed with a descriptive correlational study design, which consisted of a sample of 56 nursing graduates, to whom two instruments were applied, one developed by Sonia Palma in 1999 to measure job satisfaction and another to measure the burnout syndrome created by Maslach and Jackson in 1981. He results after applied credit Ji Cuadrado to both variables as a whole obtained $X^2C (16.00) > X^2T (12.59)$, therefore, we conclude that relation exists between the Labor Satisfaction and Burnout's Syndrome in the licentiates in infirmary of the Hospital the IIInd EsSalud Tarapoto - 2016, to a level of significancia of 0.05. The level of labor satisfaction of the licentiates in infirmary of the Hospital II - 2 EsSalud Tarapoto - 2016 is as it continues: 66,07 % (37) recounts to be "Satisfied", followed by 21.43 %(12) that they are "Dissatisfaction" and 12,50%(7), demonstrates to be " very unsatisfied ". The level of Burnout's Syndrome of the licentiates in infirmary of the Hospital the IIInd EsSalud Tarapoto - 2016, is as it continues: 91,1% (51) presents level of Syndrome of "Intermediate" Burnout followed by 7,1%(14) that have syndrome of "Low" Burnout and 1,8%(1) he presents Burnout's Syndrome of "High" level.

Keywords. Job satisfaction, Burnout syndrome

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

“En el mundo el 39% de los trabajadores está contento en su empleo, siendo Colombia con 24%, del total de 17 países, el más infeliz laboralmente” (Larraz, I. 2016, párr. 2).

Se estima que el 60% de trabajadores europeos, manifiestan problemas asociados con la sobrecarga laboral y solo el 19% apreciaban deficiencias en cuanto al apoyo social por parte de las empresas. En España, el 42% de los trabajadores menores de 35 años sufren de altos niveles de estrés laboral (Universia., 2015, párr. 12).

Se encontró también que “El 14 a 50% del personal de enfermería sufre de síndrome de Burnout, en Cataluña, ello debido a los recortes de sueldos” (El país., 2016, párr. 4).

En México, los factores asociados al problema de la insatisfacción laboral son la escasez en becas, estímulos, capacitaciones, promoción profesional, desorganización y excesiva carga laboral, siendo similares los resultados en los países de Canadá, Europa Occidental, y Estados Unidos de Norte América (Bobbio, L., y Ramos, W., 2010, p., 2). “El 65% de los médicos en honduras padecen de estrés crónico y que afecta a la calidad de atención de los pacientes, ello debido a largas jornadas laborales” (La prensa., 2016, párr. 8).

En el Perú, el estrés producto de las labores, presentes a largo plazo, es la cuna para desarrollar problemas psicosociales. Siendo la manera más común de desarrollar el Síndrome de Burnout (Ayala, E., 2011). El 71% de los trabajadores manifestó no sentirse valorado por su organización, el 41% manifestó que en su centro de trabajo le brindan poca ayuda para alcanzar los objetivos que se le encomienda, ya que no cuentan con las herramientas suficientes que les permitan alcanzar las metas planteadas (El Comercio., 2014). Según un estudio realizado por la Superintendencia Nacional de Salud en el 2014, se obtuvo que el

síndrome de Burnout estaba presente en los trabajadores en un 12,5% (Marticorena, J., et al. 2014).

La Autoridad de Educación para la Salud clasificó a la profesión de enfermería como la cuarta más estresante, ello debido a la alta responsabilidad que conlleva atender a una persona, sumado a esto la cercanía al sufrimiento, todo ello unido a componentes físicos, psicológicos, organizacionales que originan estrés (Valles, R.S., 2014). Nueve de cada diez trabajadores mayores de cincuenta años dicen estar satisfechos con sus empleos (Gestión., 2014).

La profesión de enfermería asistencial tiene como esencia brindar cuidados de calidad; necesarios para mejorar la salud de las personas. Sin embargo, esto se ve afectado cuando el bienestar del profesional no es óptimo, esto debido a las constantes rotaciones de servicios, interacción continua con los pacientes, escaso reconocimiento, entre otras, que conllevan al enfermero a que sufra estrés. Dichas circunstancias porque los directivos no le dan la debida importancia al problema y evaden el hecho de cómo esto repercute en la calidad del cuidado. (Díaz B., et al, 2015).

Así mismo en lo que respecta al sector salud en la región San Martín, el 40% de trabajadores manifiestan tener algún tipo de problema emocional, que repercutía a en su salud mental (Unidad Ejecutora 400 – San Martín., 2012, p., 276).

En el Hospital II – 2 EsSalud ubicado en el Departamento de San Martín, provincia de San Martín, distrito de Tarapoto, en el año 2014, se realizó un estudio para conocer el nivel de satisfacción que tenían los usuarios internos y externos, encontrándose que el 21% de los/as enfermeros/as manifestaban insatisfacción en su centro de trabajo (Seguro Social del Perú - EsSalud., 2014, p., 15).

1.2. Trabajos previos

Internacional

Contreras, M. (2013). En su tesis titulado "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, 2013. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia, 2013. Objetivo: conocer el nivel de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, 2013. Metodología. Estudio descriptivo de corte transversal. Muestra: 141. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. Resultados. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Conclusión: La satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Muñoz, Y. A., Osorio, D. M., y Robles, E. P., Romero Y. E. (2014), en su investigación titulado "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia, Ibagué". (Tesis de Posgrado). Universidad del Tolima. Colombia. Objetivo: Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout (SB) en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables demográficas. Tipo de estudio: Transversal, realizado en Colombia. Muestra: Aleatoria de 174 enfermeras, y para el que se utilizó el

cuestionario Maslach Burnout Inventory. Resultados: La prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Los profesionales de enfermería que tenían una vinculación temporal o de supernumerario, aquellos que laboraban en servicios administrativos/oncología/camillero/esterilización, los hombres y quienes afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre. Conclusión: Con respecto a otros estudios, este revela que la prevalencia del síndrome de Burnout en el hospital de referencia es mayor.

De La Cruz, E. (2014). Tesis: “Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria”. (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid. Valladolid, España. Objetivo: Conocer la prevalencia del síndrome de burnout y de sus tres dimensiones

(cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario del Río Hortega (HURH), analizando las distintas variables sociodemográficas, laborales y de salud y estrés percibidos. Hipótesis: Existe alta prevalencia de síndrome de burnout en sus tres dimensiones en los profesionales de enfermería del Servicio de Urgencias del HURH.

Muestra: 25 Enfermeras y 25 auxiliares en enfermería. Tipo de estudio: descriptivo, de corte transversal. Principales resultados: 42% de los participantes presenta niveles altos de agotamiento emocional, un 40% obtienen niveles altos de despersonalización y un 44% obtienen bajos niveles de realización personal. Conclusión del estudio: Podemos deducir de este estudio que el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de más de

10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del Síndrome de Burnout (SB), estando el agotamiento personal(AP) y la despersonalización(D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio).

Nacional

Ayala, E. (2013). Estudio: "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – 2011". (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Objetivo general: Determinar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Tipo de estudio: Investigación cuantitativa, aplicativo, descriptivo, transversal. Muestra: 132 licenciadas en enfermería, y para lo cual se utilizó el Maslach Burnout Inventory. Resultados: El 13% (12) del personal de enfermería presenta un nivel de Burnout alto; el 68% (63) presenta un burnout nivel medio y 19% (18) bajo Síndrome de Burnout. Así mismo en sala de operaciones encontró el 74% tienen medio, 9% alto y 17% nivel bajo de Síndrome de Burnout. En la unidad de vigilancia intensiva del 100% del personal de enfermería, el 62%, 19% y 19% tienen medio, alto y bajo nivel de Síndrome de Burnout. En Emergencia del 100% del personal de enfermería, el 58% 21% y 21% tienen mediano alto y bajo nivel de Síndrome de Burnout. Conclusión: El personal de enfermería que labora en las otras críticas tienen síndrome de Burnout de mediano a alto siendo está marcado en la dimensión agotamiento emocional.

Vásquez, J., Maruy, A., y Verne, C. (2014). Tesis: "Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014". (Tesis de posgrado). Universidad Cayetano Heredia. Lima, Perú. Objetivo: Conocer la frecuencia del

Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones. Tipo de estudio: Descriptivo, transversal. Muestra: 54 trabajadores (25 médicos, 16 enfermeras y 13 técnicos de enfermería del servicio de emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia durante los meses de febrero y marzo del año 2014. Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de Emergencia. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español. Resultados: La frecuencia de SBO fue de 3,76% (n=2), el 12,97% (n=7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n=6) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) presentó un bajo nivel de realización personal. Conclusiones: La falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente

Días S. M. (2013). Tesis: "Satisfacción Laboral y Síndrome De Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de administración de salud, Distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout.

Local

Silva D. M. (2016). Tesis: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-

2016". (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Objetivo: determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba. Tipo de investigación: No experimental, descriptivo, correlacional. Muestra: 24 profesionales asistenciales de la salud. Resultados: Los resultados principales muestran que la mayoría de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue "Medio" (54%), mientras que solo el 19% de médicos percibieron que el Síndrome de Burnout fue "Bajo. En relación con la Satisfacción laboral el mayor porcentaje de médicos percibieron que su satisfacción laboral fue "Moderadamente insatisfecho" (58%), mientras que solo el 8% percibieron que su Satisfacción laboral fue "Satisfecho". Conclusión: Al relacionar las dos variables podemos observar que el resultado Chí Cuadrado de Pearson es (7.571), menor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592), lo que indica que no existe un impacto positivo del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo.

Floridas, I. (2013). Tesis: "Factores laborales y sociodemográficos relacionados con el síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de las áreas asistenciales del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Setiembre – diciembre 2012." (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Objetivo: determinar los factores laborales y sociodemográficos relacionados con el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas asistenciales del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto, durante el periodo Setiembre a diciembre del 2012. Tipo de investigación: Estudio de campo de carácter descriptivo – correlacional, en la modalidad no experimental. Muestra: 61 profesionales de enfermería de las áreas asistenciales. Resultados: los sub factores que se asocian directamente con el síndrome de Burnout son: el 75% son contratadas, tienen un solo empleo y se sienten regularmente satisfechas salarialmente. El 100% atiende entre 10 a 20 pacientes diariamente. Esto conlleva a que el 25% de los profesionales

de enfermería tienen un nivel medio de desgaste para el cansancio emocional. Sólo el 12.5% tiene una baja realización personal, siendo el mismo resultado para el 12.5% medianamente despersonalizada. Conclusiones: Se concluye que no existe relación lineal entre los factores laborales y sociodemográficos con el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas asistenciales del hospital II-2 MINSA Tarapoto ($r=0$), sin embargo, no necesariamente implica que las variables sean independientes ya que existe relación no lineal que se han identificado en algunas áreas asistenciales, y con lo que, la carga familiar y estabilidad laboral son los que más se relacionan con el síndrome de Burnout.

Díaz, I. (2013). Tesis: "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineceo obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Tipo de investigación: Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo. Muestra: Estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. Resultados: Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Conclusión: Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Satisfacción laboral

Para Hellriegel D. y Slocum J. W. (2009). “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo”. (pp. 53 – 54).

Robbins y Judge (2013). “La satisfacción laboral describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características”. (p. 74).

Según Chiavenato (2000), “La satisfacción laboral es la calidad de vida generada por la idoneidad de las tareas, la cultura, el clima laboral, el espíritu de equipo, el compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones entre otros factores”. (p. 31).

Según Arnold y Randall (2012). Manifiesta que: “en 1976 Lucke definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste. Por lo general esto incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefes, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo”. (p. 212).

Actitudes y satisfacción en el trabajo

Para los autores Ivancevich, Konopaske y Matteson sobre actitudes y satisfacción en el trabajo:

La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores. Entre los más importantes se hallan los siguientes:

Sueldo. Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

Funciones. Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

Oportunidades de ascenso. Disponibilidad de oportunidades de progreso.

Supervisión. Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.

Compañeros de trabajo. Grado de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo, y si éstos son amigables.

Condiciones de trabajo. Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Seguridad en el trabajo. Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe. (2006, p. 86).

Satisfacción y desempeño en el trabajo

Para los autores Ivancevich, Konopaske y Matteson sobre Satisfacción y desempeño en el trabajo:

Se han formulado tres planteamientos generales sobre esta relación: 1) la satisfacción genera desempeño en el trabajo, 2) el desempeño genera satisfacción en el trabajo y 3) la relación entre satisfacción y desempeño en el trabajo se modera con otras variables, como las recompensas.

Los primeros dos puntos de vista tienen un sustento en investigaciones mixto, pero en general sin solidez. En la mayor parte de los estudios que tienen que ver con la relación entre desempeño y satisfacción se ha notado una asociación baja entre desempeño y satisfacción. Las evidencias son muy convincentes en el sentido de que un empleado satisfecho no por fuerza es alguien que tenga un grado de desempeño

elevado. Los esfuerzos directivos por hacer que todos se sientan satisfechos no por fuerza generarán niveles elevados de productividad.

El tercer punto de vista señala que la satisfacción y el desempeño sólo se relacionan en ciertas circunstancias; la influencia que ejercen las recompensas en la satisfacción resultante del desempeño. Esto quiere decir que si a un empleado se le recompensa por un buen desempeño y si el empleado considera que la recompensa es justa, la satisfacción en el trabajo aumentará (o permanecerá elevada). Esto, a su vez, ejercerá un efecto positivo en el desempeño, lo que generará recompensas adicionales y niveles de satisfacción en el trabajo siempre elevados. (2006, p. 87).

Consecuencias de la insatisfacción y otras actitudes laborales negativas

Según Aamodt, las consecuencias de la insatisfacción y otras actitudes laborales negativas son:

Absentismo

Cuando los empleados están insatisfechos o no comprometidos con la organización, es más probable que falten al trabajo o lo abandonen que los que están satisfechos o comprometidos. (2010, p. 386)

Rotación de personal

Es más probable que los empleados con baja satisfacción laboral abandonen su empleo y busquen un cambio profesional que aquellos con alta satisfacción laboral y alto compromiso organizacional. Aunque las tasas de rotación de personal fluctúan de un año a otro, cerca de 1.4% de los trabajadores de una organización se va cada mes (16.8% cada año). La rotación de personal es un problema porque el costo de perder a un empleado se estima en 1.5 veces el salario del mismo. (2010, p. 393).

Conductas contraproducentes

Los empleados que están a disgusto con su empleo faltan, llegan tarde, incurren en otras conductas contraproducentes en la organización como:

-Las conductas dirigidas a los individuos incluyen rumores, ejercer políticas negativas, acoso sexual, descortesía, violencia en el lugar de trabajo e intimidación.

-Las conductas dirigidas a la organización incluyen robo y sabotaje. Aunque dichas conductas no se limitan a los empleados insatisfechos, les proporcionan medios para “regresarle el mal” a la organización o a los compañeros que consideran que son los causantes de su insatisfacción. (2010, p. 396).

Falta de comportamiento cívico organizacional

Los empleados que presentan comportamiento cívico organizacional (CCO) están dispuestos a ayudar a la organización y a sus compañeros haciendo las “pequeñas cosas” que no están obligados a hacer. (2010, p. 397).

Factores relacionados con la satisfacción en el trabajo

Para Dubrin los factores relacionados con la satisfacción en el trabajo son: Interés en el trabajo mismo. La satisfacción en el trabajo se deriva de manera directa del interés que usted tiene en lo que hace.

Sensación de autoestima. Los puestos de nivel alto contribuyen más a incrementar la autoestima; que los de nivel bajo. La sensación de autoestima también proviene de hacer un trabajo que se considera que vale la pena.

Optimismo y flexibilidad. Una persona con estas características esta predispuesta a ser un empleado satisfecho.

Imagen positiva de sí mismo. Tiene que gustarse usted mismo antes de que le guste el trabajo.

Expectativas positivas en torno al empleo. La gente con estas características está más satisfecha. Si espera que le guste su trabajo, se comportara de tal forma que se cumplirán sus expectativas, si no pasara lo contrario.

Manejo eficaz de las actitudes abusivas de jefes o clientes. Es necesario recurrir a técnicas eficientes para enfrentar la crítica y resolver el conflicto. (2008, p. 240).

Medidas de satisfacción laboral

Según Aamodt, las medidas de satisfacción pueden ser aplicando distintos métodos:

Uno de los primeros métodos para medir la satisfacción laboral fue desarrollado por Kunin (1955) y se llama Escala de caras. Aunque la escala es fácil de usar, ya casi no se administra, en parte porque carece de detalle suficiente, no tiene validez de constructo y porque algunos empleados creen que es denigrante por ser tan simple.

La escala más utilizada en la actualidad es el Índice descriptivo del puesto (JDI, siglas de Job Descriptive Index). El JDI fue desarrollado por Smith, Kendall y Hulin (1969) y consta de una serie de adjetivos y enunciados relacionados con el puesto que son calificados por los empleados. La escala arroja resultados en cinco dimensiones de la satisfacción laboral: supervisión, salario, oportunidades de ascenso, compañeros y el trabajo mismo.

Una medida similar de la satisfacción laboral es el Cuestionario de satisfacción

Minnesota (MSQ, siglas de Minnesota Satisfaction Questionnaire), desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967). El MSQ contiene 100 reactivos que arrojan calificaciones en 20 escalas. (2010, p. 381).

Estudio de la satisfacción en el trabajo

Respecto al estudio de la satisfacción en el trabajo Newstrom, manifiesta lo siguiente:

La administración necesita que el empleado le informe sobre su satisfacción en el trabajo para tomar decisiones adecuadas, tanto para prevenir como para solucionar problemas que se le presenten al personal. Un método de uso común es una encuesta de satisfacción en el trabajo, también conocida como encuesta de estado de ánimo, opinión, actitud o de calidad de vida laboral. Una encuesta de satisfacción en el trabajo es un procedimiento mediante el cual los empleados reportan sus opiniones respecto de sus empleos y el ambiente laboral. Luego se combinan y analizan las respuestas individuales. (2011, p. 230).

Beneficios de los estudios de satisfacción en el trabajo

En cuanto a los beneficios de los estudios de satisfacción en el trabajo Newstrom, expone los siguientes beneficios:

Observación de actitudes. Las encuestas indican las áreas específicas de satisfacción o insatisfacción (como los servicios al empleado) y los grupos particulares de empleados. Una encuesta dice lo que los empleados sienten hacia su trabajo, en qué parte de su trabajo se concentran sus preocupaciones, qué departamentos son los particularmente afectados y de quiénes son las opiniones que se consideran.

Beneficios adicionales. Las encuestas sirven como válvula de escape o de liberación emocional para que el personal exponga lo que tiene reprimido, y después se sienta aliviado de haberlo hecho. También permiten precisar las necesidades de capacitación, pues los empleados reportan cómo perciben la forma en que su supervisor ejecuta ciertas partes de la tarea, como delegar trabajo y transmitir instrucciones adecuadas. (pp. 230-231)

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Arnold y Randall, llegan a la conclusión que la satisfacción laboral se enmarca en ciertas condiciones, siendo ellas:

-Las condiciones físicas y/o materiales. Se refiere a la infraestructura, la iluminación, la limpieza y orden de los ambientes y los mobiliarios, la privacidad en el ejercicio de la profesión.

-Los beneficios laborales y/o remuneraciones laborales. El sueldo que percibe, las gratificaciones, así como la promoción de su persona y su trabajo.

-Políticas administrativas. Los acuerdos con las políticas de la institución y si ello realmente es cumplido por los dirigentes para llegar a los objetivos institucionales y personales.

-Relaciones Sociales. Las buenas relaciones que el personal tiene en su ambiente de trabajo, ello con sus colegas, jefes inmediatos, el apoyo que ellos recibes y que originan sentimientos de placer en el ambiente laboral.

-Desarrollo Personal. Está relacionado con la compatibilidad del trabajo con mi forma de ser, desarrollo personal en el trabajo, disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo, felicidad por los resultados en mi trabajo, realización profesional, autoestima.

-Desempeño de tareas. Relacionado con: valor a las funciones que realizo, útil con la labor que realizo, importancia por las funciones que realizo, aburrimiento en el trabajo, gusto por el trabajo que realizo.

-Relaciones con la autoridad. Relacionado con: jefe comprensivo, disposición del jefe para con la solicitud de sus trabajadores, relación: jefe, trabajador y cordialidad. (2012, p.212).

Síndrome de Burnout

Estrés Laboral

Según Morrison y Bennett. (2008). “La mayoría de los individuos que trabajan experimentará en algún momento un estrés laboral y, aunque para muchos el estrés será de corta duración o manejable, para otros es crónico y perjudicial, viéndose acompañado de, por ejemplo, cambios en los patrones de alimentación o de sueño, fatiga o tensión en las relaciones personales”. (pp. 374 – 375)

Para Merino, la definición de estrés es el siguiente:

El término estrés hace referencia a un proceso de desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta de la persona que se enfrenta a ellas, dado que entran en juego multitud de factores (personales, de la situación y de las relaciones interpersonales), entre los que destaca la percepción que la persona tenga sobre si sus recursos (personalidad, experiencia, capacidad, etc.) son suficientes o no para hacer frente a los requerimientos que se plantean. Así, una misma situación puede resultar estresante para una persona que se sienta desbordada ante ella y pasar desapercibida para otra. (2016, p. 19).

Factores de riesgo de estrés en el ámbito laboral

Para Merino, sobre los factores de riesgo del estrés en el ámbito laboral dice:

Existe sin duda, una gran variedad de factores potencialmente estresantes para las personas que incluyen variables relacionadas con el ámbito del trabajo (p. ej., ruido, contaminación, características del puesto, etc.), el personal como el afecto, el tipo de personalidad, la tolerancia o el estado físico, y el psicosocial o interpersonal (p. ej., cantidad y calidad de las relaciones laborales, relaciones personales, etc.). Por su objeto. Se exponen los distintos métodos de evaluación:

-Laborales: Entorno físico y organización y puesto de trabajo.

-Interindividuales/psicosociales: Cantidad y calidad de las relaciones con compañeros y supervisores.

-Personales: Características de la personalidad, estado anímico, características de disposición, estado físico general, factores sociodemográficos, etc. (2016, p. 25).

Prevención del estrés en el trabajo

Según la Oficina Internacional del Trabajo. (2013).” El estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado. La prevención del estrés en el lugar de trabajo debe basarse en políticas claras y estrategias. Se necesita un esfuerzo conjunto entre la gerencia y los trabajadores como punto de partida”. (p. 2).

Para la Oficina Internacional del Trabajo. (2013). “La prevención del estrés debe ser parte de los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. La planificación y ejecución de medidas de prevención deben basarse en la evaluación de los riesgos en el trabajo y el establecimiento de prioridades para las mejoras prácticas”. (p. 2).

Según la Oficina Internacional del Trabajo, manifiesta lo siguiente:

Un enfoque de participación, involucrando activamente a los gerentes, supervisores y a los trabajadores y sus organizaciones, se reconoce como más eficaz para reducir el estrés en el trabajo. El estrés en el trabajo se relaciona con múltiples factores, incluidos los factores psicosociales, horarios de trabajo, métodos de trabajo, ambiente de trabajo y el equilibrio entre vida y trabajo. Estos diversos factores, que requieren intervenciones multifacéticas, se abordan mejor mediante un enfoque participativo. El énfasis en la prevención del estrés en el trabajo se apoya entonces sobre las

medidas participativas tomadas en los múltiples aspectos relacionados con el estrés del trabajo. (2013, p. 2).

Para Morrison y Bennett, el estrés y el síndrome de burnout:

Se ha relacionado el estrés laboral con el síndrome de burnout (Maslach, 1982, 1997). Se considera que terminar quemado es el resultado de un estrés laboral crónico de larga duración, parecido a la etapa final del síndrome de adaptación general de Selye: es decir, agotamiento tanto físico como mental. Maslach definió el síndrome del quemado como un síndrome en tres partes consistente en agotamiento emocional, despersonalización y reducción de los logros personales, que se produce entre los individuos que trabajan con cierta responsabilidad con otras personas, y que se puede relacionar tanto con la enfermedad física como con la enfermedad mental (Maslach, 1997). En relación con el síndrome de burnout existe el concepto de la carga del cuidador o estrés del cuidador, estudiado frecuentemente entre los individuos que tienen a su cargo a familiares con una enfermedad crónica o con condiciones como la enfermedad de Alzheimer. (2008, p. 375).

Síndrome de Burnout

Neffa (2015). “El término burnout, cuya traducción al castellano significa literalmente “estar quemado”, había sido utilizado en inglés dentro de la jerga deportiva, para describir la situación de ánimo de los deportistas que no lograban obtener los resultados esperados por más que se hubieran entrenado para conseguirlos”. (p.318).

Para Gómez, et al. (2014). El síndrome de Burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”. (p. 22).

Según Neffa (2015). “El termino burnout, fue utilizado por primera vez en 1974, por el psiquiatra Herbert Freudenberger. Al síndrome de burnout, también se lo denomina “síndrome de desgaste profesional o de desgaste emocional (SDP)”. (p.318)

Para Neffa, el síndrome de burnout es:

Una fatiga física, psíquica y mental prolongada resultante de una exposición del trabajador a peligros y/o amenazas que superan su capacidad de resistencia y adaptación para hacerle frente, las evalúa a ambas cognitivamente, y si continúa sometido a dichos riesgos recibe impactos negativos sobre la salud. Es una reacción biológica bien precisa y general, aunque la percepción de las amenazas y de los recursos disponibles para hacerles frente nos remitan a las características singulares de los individuos. (2015, p. 319).

Según Gómez, et al. (2014). Manifiesta que: “Este síndrome fue estudiado por Jackson Maslach, quienes en 1986 lo definieron como “un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (p. 22).

También según Neffa (2015), “el burnout es un distrés crónico que se mantiene en el tiempo, y sería consecuencia de la fatiga, del vaciamiento o agotamiento emocional que da lugar a un cinismo caracterizado por la despersonalización, la deshumanización y el distanciamiento, y una pérdida del sentimiento de realización personal por las dificultades encontradas para ser competente y eficaz”. (p. 320).

Aparicio y Blanco (2010). “Consiste en una sobrecarga psicológica que incluye agotamiento emocional, actitudes negativas, falta de realización personal, baja autoestima, cansancio, estrés, comportamientos paranoides y agresivos, cefaleas, malestar general, etc. Este síndrome

lo sufren más las mujeres, debido a que en la mayoría de casos son ellas las que también cargan con las obligaciones domésticas y familiares”. (p. 65).

Las principales causas del burnout

Según Neffa, sobre las causas del síndrome de burnout:

El burnout sería el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales de un trabajador asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, alumnos, pacientes o clientes, por un período prolongado, y que resulta de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y los resultados adversos que se obtienen. También podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el clima social en el lugar de trabajo, el colectivo de trabajo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes. (2015, p. 325)

También Neffa manifiesta lo siguiente:

Los trabajadores que intentan darle un sentido existencial a su trabajo, que justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo son los más propensos al burnout. El síndrome de burnout resulta de la desilusión luego de haber estado fuertemente motivados. Por el contrario, un trabajador que no esté inicialmente muy motivado puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no propiamente el síndrome de burnout. El éxito y el logro de los objetivos personales por sí mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fracaso para alcanzarlos puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout. (2015, p. 325).

Las etapas del burnout

Según Neffa:

El burnout es un proceso que atraviesa varias etapas y se va agravando progresivamente. Algunas personas pueden quedar “carbonizadas” muy rápidamente y en poco tiempo, y otros pueden superar algunas etapas, pero a pesar de todo sufrir finalmente las consecuencias del desarrollo del proceso del síndrome de desgaste psicológico (SDP).

- a) Una primera etapa es el entusiasmo, cuando el trabajador tiene mucha energía y aspiraciones.
- b) Otra etapa es el estancamiento, cuando comienza a experimentar que no se cumplen sus expectativas y que los objetivos buscados parecen difíciles de conseguir.
- c) La tercera etapa es de frustración, el trabajador se desilusiona y pierde su motivación laboral cuando emergen los problemas emocionales, físicos y conductuales.
- d) Hacia el final del proceso hay una etapa de apatía cuando el trabajador se resigna ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- e) Finalmente, se experimenta el burnout propiamente dicho cuando la persona se enfrenta a la imposibilidad física, psíquica y mental de seguir adelante en ese trabajo. (2015, pp. 327 - 328).

Consecuencias del burnout

Según Neffa, manifiesta sobre las consecuencias del burnout:

Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos en el cuidado de otros, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima.

- a) Sobre la empresa u organización

Los síntomas del burnout tienen consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo, y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo reduciendo el rendimiento, lo cual afecta a los servicios que se prestan. Se da un alto ausentismo, desaliento y desmotivación, aumentan los deseos de cambiar de puesto o de dejarlo por otra ocupación, que puede predisponer a buscar una reconversión dentro de la profesión o abandonarla.

b) Sobre la salud del trabajador

El trabajador afectado por el burnout se ve también afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, incluso a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. (2015, pp. 328-329).

Síntomas del burnout

Según Neffa, manifiesta sobre los síntomas del burnout:

Los síntomas de burnout pueden darse al mismo tiempo con otras patologías y enfermedades, dificultando el diagnóstico específico; en otros casos pueden ser subestimados. Los diversos síntomas registrados en la clínica, pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales y pueden identificarse de manera individual o agrupados, tal como se detalla a continuación.

- Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el

agotamiento y en las mujeres perturbación de los ciclos menstruales.

- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente o usuario, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Las relaciones se hacen más tensas, la comunicación es deficiente y el trabajador tiende a aislarse y con frecuencia desemboca en el alcoholismo o el consumo inadecuado de drogas. (2015, p. 330).

Prevención del síndrome de burnout

Sobre la prevención del estrés para Neffa. Manifiestan lo siguiente:

Cuando el síndrome de burnout se materializa, no es fácil que el afectado tenga conciencia de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas. Para hacer frente a esta patología se ha propuesto la estrategia del coping, que Lazarus y

Fokman (1986) habían definido como “el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo”. Las estrategias de intervención se pueden agrupar en varias categorías:

- a) Intervenir sobre la organización, para mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo, aumentar el grado de autonomía y control del trabajo y descentralizar la toma de decisiones;
- b) Perfeccionar el análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de rol, estableciendo líneas claras de autoridad y responsabilidad, y definiendo las competencias y responsabilidades de forma precisa y realista;
- c) Promover la seguridad en el empleo, la participación y cooperación en la organización, mejorar el clima social laboral y las redes de comunicación y promover la flexibilidad horaria.
- d) Establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, fomentar las relaciones interpersonales, fortalecer los vínculos sociales dentro del grupo de trabajo, establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo y facilitar la formación e información. (2015, pp. 331 - 332).

Medición del Síndrome de Burnout

Según la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Manifiesta lo siguiente: Aunque complejo, resulta posible. Ya en la década de los 80 aparecieron distintos métodos como son el BURNOUT MEASURE (BM) y el MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI). Se trata de instrumentos que fijan diferentes “escalas de puntuación” a partir de la evaluación de la pérdida de recursos emocionales del trabajador que lo sufre.

BURNOUT MEASURE (BM). Fue creado básicamente como instrumento de medida del tedio que, como se ha explicado, no puede identificarse estrictamente con el SQT, aunque mantenga importantes puntos de conexión. Así, sirve para evaluar tanto a los profesionales del campo de la ayuda y servicios como a los demás profesionales. Es una escala compuesta por 21 items con siete opciones de respuesta que mide tres dimensiones de agotamiento, físico, emocional y mental.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI). Este instrumento plantea a las personas una amplia gama o serie de enunciados sobre emociones y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo. Es el instrumento de medición más utilizado e incluso actualmente se sigue utilizando en su totalidad, o la versión revisada. Compuesto de 22 items mide los tres factores característicos del Síndrome de quemado:

-Agotamiento emocional (AE): describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.

-Despersonalización (D): describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia sujetos con los que se trabaja.

-Realización Personal (RP): describe sentimientos de competencia y realización.

Mientras que las escalas Agotamiento emocional y Despersonalización comprenden sentimientos de “estar quemado”, la escala de Realización Personal comprende sentimientos de “quemarse”. (2006, p. 27 - 28).

Dimensiones del síndrome de Burnout

Para Gómez, et al. Manifiesta que:

Las características o dimensiones que definen, por tanto, el síndrome de burnout y que permiten su identificación las podemos describir de la siguiente manera:

-Agotamiento emocional: fatiga, pérdida de energía con disminución de los recursos emocionales.

-Despersonalización: actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en actitudes negativas e incluso, a veces, de cinismo, hacia los receptores del servicio prestado por el trabajador.

-Baja realización personal: frustración por la forma de realizar el propio trabajo y los resultados conseguidos con él, que tienden a evaluarse de manera negativa y como una insuficiencia profesional propia. (2014, p. 22).

1.4. Formulación del problema

1.4.1 General

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2016?

1.4.2 Específicos

PE1: Cuál son las características sociodemográficas de los Licenciados de Enfermería. Hospital II-2 EsSalud Tarapoto. 2016?

PE2: Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?

PE3: Cuál es el nivel de síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?

PE4: Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según sus dimensiones, de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?

1.5. Justificación

Justificación teórica

Permitirá diseñar estrategias de prevención enfocados y orientadas a disminuir la presencia de la insatisfacción laboral y el padecimiento del síndrome de Burnout que causa malestar y sufrimiento en el personal que lo padece y deficiencias en la atención de esa forma mejorar las condiciones laborales de dichos profesionales.

Justificación metodológica

Por lo tanto, la presente investigación tiene como propósito conocer la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral en el personal licenciado en enfermería del hospital EsSalud II – 2 Tarapoto, de los servicios de hospitalización medicina, cirugía, pediatría, ginecoobstetricia, neonatología y de los servicios de emergencias, unidad de vigilancia intensiva y sala de operaciones, investigación a realizarse en el año 2016. En lo que respecta la satisfacción laboral se estudiará las dimensiones, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, y en lo que respecta al síndrome de burnout se estudiará las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización, Falta de Realización Personal. El estudio es factible, accesible y tiene gran relevancia social por que permitirá conocer datos de quienes tiene o está propensos a padecer síndrome de Burnout, datos con el que se pretende elaborar y tomar medidas para disminuir su presencia en el personal profesional de enfermería.

Justificación práctica

Ayudará a mejorar la satisfacción de los licenciados en enfermería, mejorando el proceso de atención, de esa manera mejorando la calidad de atención brindada, disminuyendo así los factores que conllevan a la presencia de síndrome de Burnout, y modificando los factores negativos ante la presencia de la misma.

Justificación Social.

El presente trabajo de investigación es de gran importancia para la sociedad porque permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral y la presencia de Síndrome de Burnout de del profesional de enfermería que labora en el Hospital II – 2 Essalud Tarapoto, y si hay presencia de alto nivel de insatisfacción laboral y síndrome de burnout, implementar estrategias para disminuir su presencia, con ello mejorando la calidad en la atención a los pacientes, implementar creando ambientes agradables de trabajo y con ello ser reconocidos por el logro de nuestro trabajo, así mismo en lo que respecta al síndrome de Burnout, nos reportará en cuál de sus dimensiones hay más afección.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016.

Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE1: Las características sociodemográficas de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016, son: sexo femenino, contratados, adultos jóvenes, tienen hijos, casados.

HE2: Existe bajo nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

HE3: Existe alto nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

HE4: Existe alto nivel de Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones, de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto- 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

OE1: Conocer las características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

OE2: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Licenciados en Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

OE3: Determinar el nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016.

OE4: Determinar el nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

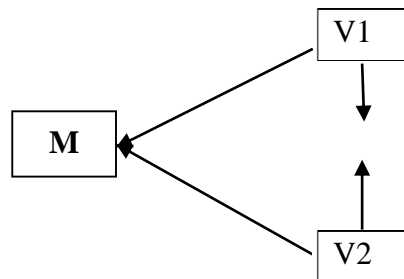
II. METODO

2.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo No experimental; es descriptivo correlacional, ya que el investigador no manipula ninguna de las variables, solo los mide tal como ocurrió o está ocurriendo en el momento de la medición. Hernández y Baptista (2012, p. 204).

2.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, descriptivo correlacional, teniendo el siguiente esquema:



M= Muestra de estudio: Personal licenciado en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto.

V1 = Satisfacción laboral.

V2 = Síndrome de Burnout.

r= la relación entre variables.

2.3. Variables, operacionalización

Variables

V1: Satisfacción Laboral

V2: síndrome de Burnout

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
V1 Satisfacción laboral	Según Arnold y Randall (2012). Manifiesta que: "en 1976 Lucke definió la satisfacción laboral como un "estado emocional placentero o positivo resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste. Por lo general esto incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefes, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo". (p. 212).	Es el sentimiento de grado que experimenta el licenciado en enfermería del hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, con respecto a su trabajo.	Condiciones Físicas y/o materiales del Hospital.	Distribución física del ambiente de trabajo	Ordinal Muy insatisfecho o Insatisfecho o Satisfecho
				Condiciones del ambiente de trabajo	
				Comodidad del ambiente de trabajo.	
				Ambiente y rapidez del trabajo	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Comodidad	
				Remuneración y trabajo que realizo	
				Disconformidad con la remuneración	
				Remuneración aceptable	
			Políticas administrativas	Expectativas económicas.	
				Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	
				Explotación en el trabajo	
				Horario de trabajo	
			Relaciones Sociales	Comodidad con el horario de trabajo	
				Reconocimiento de horas adicionales al establecido.	
				Ambiente ideal para el desempeño de funciones	
			Desarrollo Personal	Agrado de trabajar con mis compañeros.	
				Distancia con las personas que trabajo.	
				La solidaridad del grupo de trabajo.	
				Compatibilidad del trabajo con mi forma de ser.	
			Desempeño de Tareas	Desarrollo personal en el trabajo	
				Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
				Felicidad por los resultados en mi trabajo.	
				Realización profesional	
Relaciones con la autoridad	Autoestima				
	Valor a las funciones que realizo.				
	Útil con la labor que realizo.				
	Importancia por las funciones que realizo				
Agotamiento Emocional	Aburrimiento en el trabajo				
	Gusto por el trabajo que realizo.				
	Placidez con la actividad que realizo.				
	Jefe comprensivo				
Despersonalización	Disposición del jefe para con la solicitud de sus trabajadores				
	Relación jefe trabajador				
	Cordialidad				
	Estado emocional				
V2 Síndrome de Burnout	Para Gómez, et al. (2014). El síndrome de Burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento	Es la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por su trabajo que experimenta el licenciado en enfermería del hospital II – 2 EsSalud Tarapoto.	Agotamiento Emocional	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	Ordinal Alto Intermedio Bajo
				Fatiga	
				Dedicación para con la gente	
				Desgaste laboral	
				Dedicación en tiempo a mi trabajo	
				Cansancio	
			Possibilidades		
			Despersonalización	Trato para con los pacientes.	
				Endurecimiento emocional	
				Dureza con la gente	

emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales". (p. 22).		Falta de realización Personal	Desinterés para con mis pacientes
			Sentimiento de culpa
			Atención a los pacientes.
			Eficacia con los problemas de mis pacientes.
			Influencia positiva
			Energía para mi trabajo.
			Estimación
			Resultados valiosos en el trabajo
			Problemas emocionales

2.4. Población y muestra

Población

Estuvo conformado por todo el personal licenciado en enfermería que laboran en las áreas de hospitalización, emergencias y sala de operaciones del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, siendo un total de 56.

Muestra

Estuvo conformado por el 100% de la población, siendo esto 56 personas licenciados en enfermería que laboraron en las áreas de hospitalización, emergencias y sala de operaciones del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto.

Tipo de muestreo

Se tomó a todo el personal de las áreas antes mencionadas ya que apoyaron al trabajo con su participación desinteresada sustentando su aprobación con la firma del consentimiento informado. No se excluyó a nadie

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

La técnica utilizada para medir ambas variables fue la encuesta, una para la variable Satisfacción Laboral y la otra para medir el Síndrome de Burnout.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios uno para determinar la satisfacción laborar y el otro para determinar el Síndrome de Burnout, de la siguiente manera.

Satisfacción Laboral: Esta escala fue baremada en Lima por Sonia Palma en 1999 y mide el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y/o materiales (1, 13, 21, 28, 32), beneficios laborales y/o remunerativos (2, 7, 14, 22), políticas administrativas (8, 15, 17, 23, 33), relaciones sociales (3, 9, 16, 24), desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29, 34), desempeño de tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) y relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36). Está constituida por 36 ítems en forma de afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten las personas frente a las características relacionadas a su actividad laboral. Su aplicación fue de forma individual con un tiempo de duración de 20 minutos.

El puntaje total resultó de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas fueron: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo.

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideraron las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total que se pudo alcanzar oscila entre 36 y 180. La escala se valora en niveles:

Muy insatisfecho (1- 60), Insatisfecho (61 – 130) y Satisfecho (131- 180).

Síndrome de Burnout: Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, el agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y falta de realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Su aplicación fue de forma colectiva o individual, en adultos y, con un tiempo promedio de 10 a 15 minutos. Estuvo conformado por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional frente a su trabajo. Los ítems se valoraron con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad: nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, con puntajes de 0 a

6 respectivamente. Donde los puntajes son de la siguiente manera: 0 a 33 burnout bajo, 34 a 66 Burnout intermedio, 67 a más Burnout alto.

Y fue valorado según cada una de sus dimensiones: Agotamiento Emocional (nivel alto, mayor de 27, nivel intermedio 26-17 y nivel bajo 16-0), despersonalización (nivel alto, mayor de 14, nivel intermedio 9-13 y nivel bajo 8-0) y falta de realización personal (nivel alto, menor de 30, nivel intermedio 36 a 31 y nivel bajo de 48 a 37).

Validez

Los instrumentos utilizados, fueron instrumentos validados por Sonia Palma en 1991, y Maslach y Jackson en 1981, los cuales fueron verificados por el asesor del presente trabajo de investigación y dos especialistas más, magister en gestión de los servicios de salud cada uno con sus respectivas firmas. (Ver Anexo N° 2)

Confiabilidad del instrumento

Las confiabilidades de los instrumentos fueron analizados a través del Alfa de Cronbach, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: Coeficiente alfa $>.9$ es excelente, Coeficiente alfa $>.8$ es bueno, Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable, Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable, Coeficiente alfa $>.5$ es pobre, Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable. (Ver Anexo N° 4)

2.6. Método de análisis de datos

Después de haber aplicado los dos cuestionarios uno para medir la Satisfacción Laboral y el otro para medir el Síndrome de Burnout a la muestra, se le ingreso al software SPSS vs. 23. Para procesarla. El método de análisis de datos fue estadístico, la información final fue presentada en tablas y gráficos con su respectivo comentario. Para contrastar la hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica del Ji-cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error). Para determinar la asociación entre ambas variables.

2.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplió con todas las normas éticas de un trabajo de investigación de su nivel, para el cual se aplicó un consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1. Conocer las características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016

DATOS DEMOGRAFICOS		TOTAL	PORCENTAJE
		fi	%
SEXO	Masculino	10	17.9
	Femenino	46	82.1
	TOTAL	56	100.0
EDAD	20-30 años	13	23.2
	31-45 años	27	48.2
	46 a más años	16	28.6
	TOTAL	56	100.0
ESTADO CIVIL	Soltero	26	46.4
	Casado	29	51.8
	Divorciado	1	1.8
	TOTAL	56	100.0
CONDICION DE TRABAJO	Nombrados	24	42.9
	Contratados	32	57.1
	TOTAL	56	100.0
SALARIO MENSUAL	1000-2000	7	12.5
	2001-2500	41	73.2
	2501-3999	4	7.1
	4000 A MAS	4	7.1
	TOTAL	56	100.0
TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN	1 A 5 AÑOS	24	42.9
	6 A 15 AÑOS	21	37.5
	16 A 25 AÑOS	4	7.1
	26 A MAS	7	12.5
	TOTAL	56	100

FUENTE: Encuesta aplicada - 2016

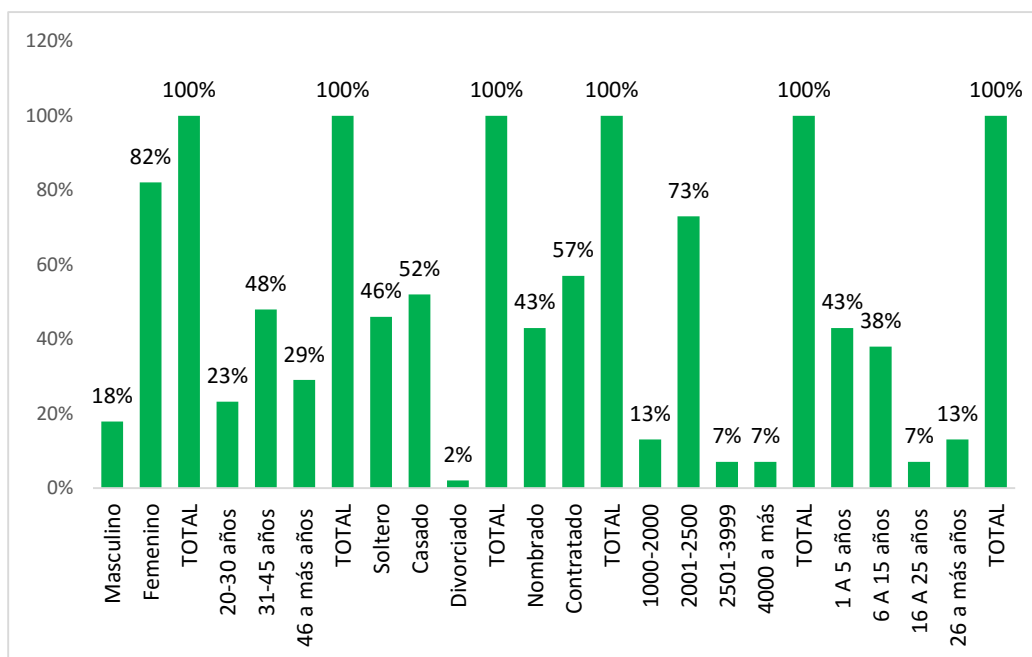


Gráfico 1. Características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

Del 100% (56) de los licenciados en enfermería el 82,1% son de sexo femenino, el 17,9% son masculino, el 23,2% tienen entre 20 a 30 años, el 48,2% de 31 a 45 años y el 28,6% de 46 a más años, el 46,4% son solteros, 51,8% casados y el 1,8% son divorciados. El 42,9% son nombrados, el 57,1% son contratados. El 21,5% gana entre 1000 a 2000 soles, el 73,2% gana de 2001 a 2500, el 7,1% de 2501 a 3999 y el 7,1% de 4000 soles a más. El 42,9 tiene de 1 a 5 años de servicio en la institución, 37,5% de 6 a 15 años, 7,1% de 16 a 25 años y el 12,5% de 26 a más años.

3.2. Nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016

Nivel/ Rangos	N°	%
Muy Insatisfecho (36- 84)	7	12,50
Insatisfecho (85 – 132)	12	21,43
Satisfecho (133 - 180)	37	66,07
Total	56	100

FUENTE: Encuesta aplicada - 2016

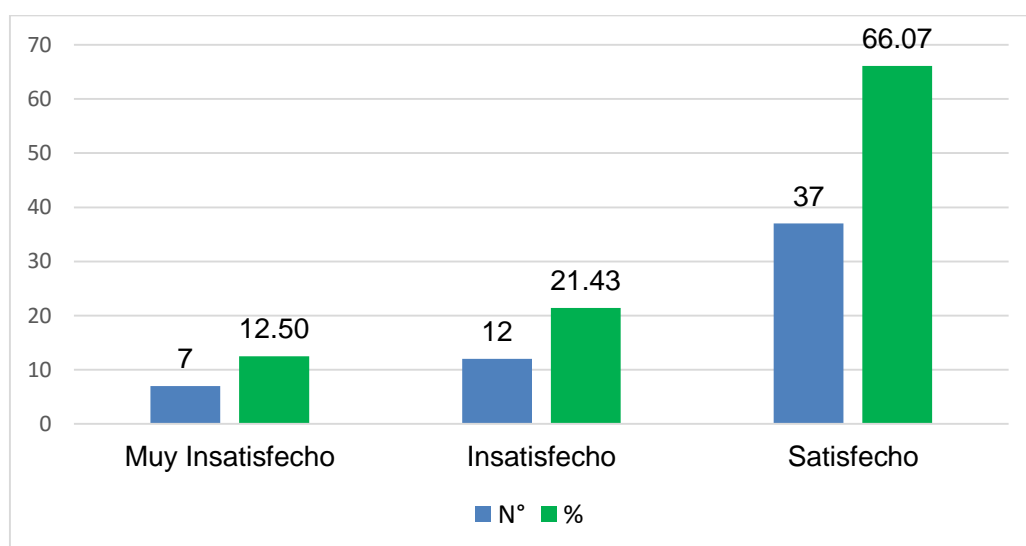


Gráfico 2. Porcentaje de Nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

Podemos observar tanto de la tabla 2 y Grafico 2 que del 100% (56); de los profesionales de enfermería encuestados, el 66,07 % (37) refieren estar “Satisfechos”; 21.43% (12) presentan “Insatisfacción” y el 12,50 % (7), manifiestan estar “Muy insatisfechos”.

3.3. Nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

Tabla 3. Nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016

Nivel / Rango	N°	%
Bajo (0 a 22)	4	7,10%
Intermedio (23 a 66)	51	91,10%
Alto (67 a 132)	1	1,80%
TOTAL	56	100.0

FUENTE: Encuesta aplicada - 2016

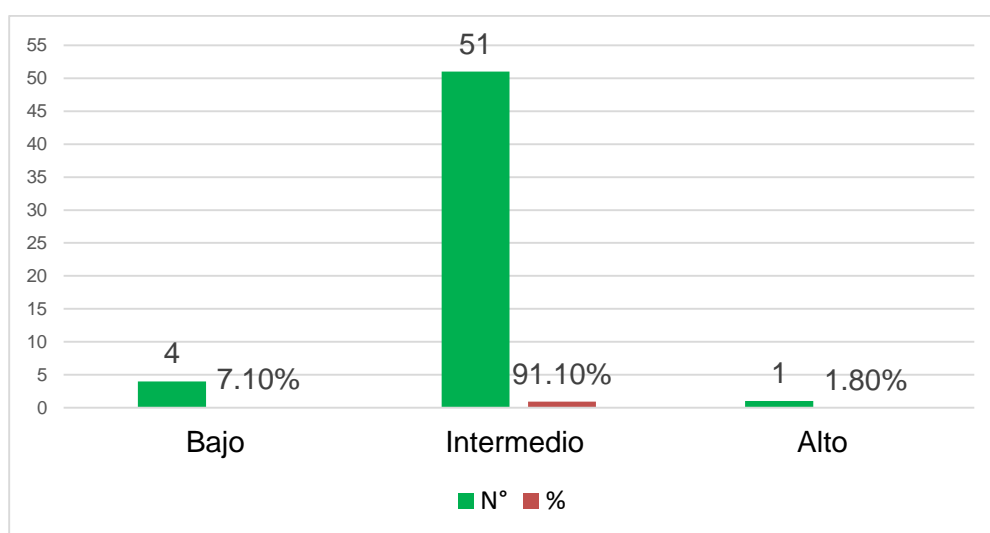


Gráfico 3. Nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.

De la tabla 3 y gráfico 3, podemos observar que del 100% (56), de los profesionales de enfermería encuestados, el 91,10% (51) presentan nivel de Síndrome de Burnout Intermedio siendo el más prevalente, el 7,10 % (4) síndrome de Burnout Bajo y el 1,80 % (1) Síndrome de Burnout de nivel Alto.

3.4. Nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones, de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

Tabla 4. Nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones; de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto.2016

Nivel	AGOTAMIENTO		DESPERSONALIZACIÓN		FALTA DE REALIZACION PERSONAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	48	86%	48	86%	11	20%
Intermedio	8	14%	6	10%	23	41%
Alto	0	0%	2	4%	22	39%
TOTAL	56	100%	56	100%	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada - 2016

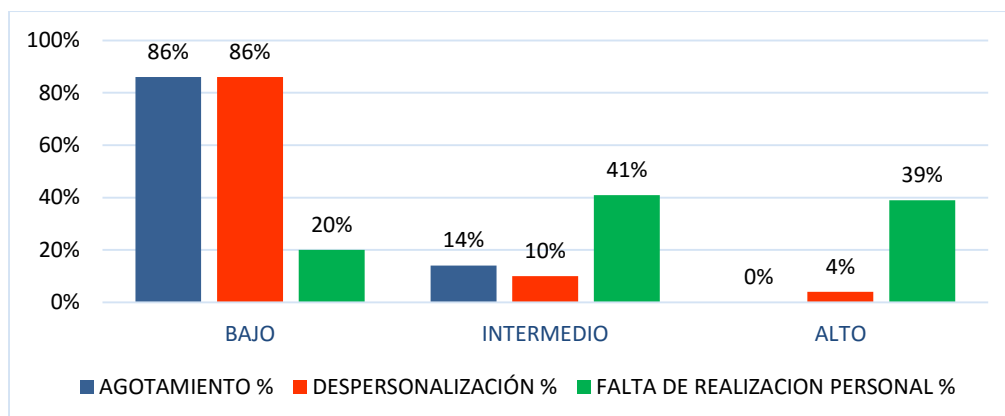


Gráfico 4. Porcentaje de nivel de Síndrome de Burnout según dimensiones; de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016

Podemos observar de la Tabla 4 y gráfico 4, que del 100% (56), e los profesionales de enfermería encuestado, el 86% (48) presentan agotamiento emocional y despersonalización de nivel bajo, el 20% (11) presentan realización personal de nivel bajo, 41% (23) de nivel regular y el 39% (22) nivel alto.

3.5. Relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto- 2016

Las características Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, en el presente estudio representan variables cualitativas o categóricas, correspondiendo en este caso la utilización de la prueba de Chi – Cuadrado para la contrastar la relación existente.

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los licenciados en enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.

Hipótesis Estadística

H₀: La Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout son independientes.

Hi: La satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout están relacionados (asociadas).

Tabla 5. Relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016

RELACIÓN	X²_c	g.l.	X²_T	Significancia p< 0.05
Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout	16,00	6	12,59	Si

Fuente: Elaboración propia. SPSS – V.23
X² = 16,00; g.l. = 6; p-valor = 0.014

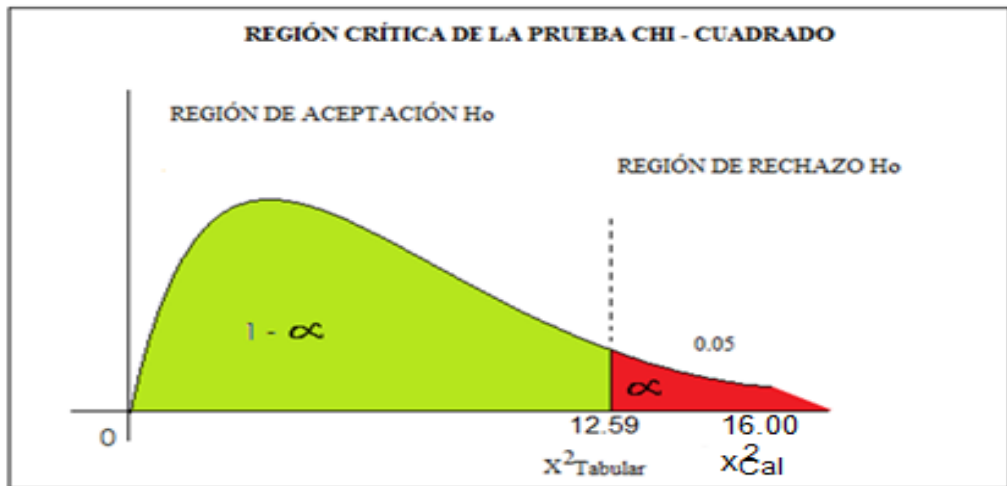


Gráfico 5. Relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016.

El presente resultado mostrado en tabla 5 y grafico 5, que X^2_c (16.00) > X^2_T (12.59), por lo tanto, concluimos que existe una relación ($P < 0,05$) entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2016

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontraron resultados que guardan similitud con trabajos previos realizados por autores internacionales, nacionales y locales.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, el presente estudio encontró que el 66,07% (37) refieren estas “Satisfechos”, 21,43% (12) presentan “Insatisfacción”, y el 12,50% (12) se sienten “Muy insatisfechos”, resultados debido a que estos profesionales manifiestan deficiencias en cuanto a capacitación por parte de la institución, pero que tiene inclinación a mejorar la satisfacción, disminuyendo el riesgo de desarrollar insatisfacción, lo que origina estos resultados. Dichos resultados son similares a los encontrados por Contreras M. (2013). En su tesis titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, Colombia, 2013., quién encontró que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Así mismo Silva, D. (2016) en su tesis: “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016”, Moyobamba, Perú, encontró en relación con la Satisfacción laboral el mayor porcentaje de médicos percibieron que su satisfacción laboral fue “Moderadamente insatisfecho” (58%), mientras que solo el 8% percibieron que su Satisfacción laboral fue “Satisfecho”. Similares también a los encontrados por

La presente investigación en lo que respecta al síndrome de Burnout 91,1% (51 enfermeros) presentan nivel de Síndrome de Burnout Intermedio siendo el más prevalente, el 7,1%(14) síndrome de Burnout Bajo y el 1,8%(1) Síndrome de Burnout de nivel Alto, esto debido a baja o deficiente capacitación por parte del Hospital, el cual si no se soluciona va originar muchas deficiencias en la atención con calidad a los clientes, estos resultados son similares a los encontrados por Ayala, E. (2013), en su estudio: “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – 2011”, quien refiere que el 13%(12) del

personal de enfermería presenta un nivel de Burnout alto; el 68%(63) presenta un burnout nivel medio y 19%(18) bajo Síndrome de Burnout. Así mismo Muñoz, Y. A., Osorio, D. M., y Robles, E. P., Romero Y. E. (2014), en su investigación titulado “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia, Ibagué”. (Tesis de Posgrado). Universidad del Tolima. Encontró una prevalencia de Burnout fue del 20.1% y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo.

En el presente estudio se encontró que el 86% (48) presentan agotamiento emocional y despersonalización de nivel bajo, el 20% (11) presentan realización personal de nivel bajo, 41% (23) de nivel regular y el 39% (22) nivel alto., ello pudiendo ser debido a la poca capacitación por parte de la institución, por las excesivas horas extras que presenta el personal. Resultados análogos a los encontrados por Vásquez, J., Maruy, A., y Verne, C. (2014). En su Tesis: “Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014”. (Tesis de posgrado). Universidad Cayetano Heredia. Lima, Perú, quien encontró una frecuencia de SBO de 3,76%, el 12,97% de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% presentó un bajo nivel de realización personal.

Luego del análisis descriptivo de las variables se determina la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout, ello debido a que la t tabular = 12.59 alcanzado es menor al t calcular = 16.00, indicando de esta manera la aceptación de la hipótesis alterna de investigación. Resultados similares fueron encontrados por Silva, D. (2016). Al relacionar las dos variables podemos observar que el resultado Chí Cuadrado de Pearson es (7.571), menor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.592), lo que indica que no existe un impacto positivo del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Según los resultados luego de haber aplicado Ji Cuadrado a ambas variables en conjunto, se obtuvo $X^2_C (16.00) > X^2_T (12.59)$, por lo tanto, concluimos que existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, a un nivel de significancia de 0.05.
- 5.2. Las características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016, son los siguientes: el 82,1% son de sexo femenino, el 17.9% son masculinos, el 23.2% tienen entre 20 a 30 años de edad, el 48.2% tienen de 31 a 45 años de edad y el 28.6% tienen de 46 a más años de edad, el 46.4% son solteros, 51.8% son casados y el 1.8% son divorciados. El 42.9% son nombrados, el 57.1% son contratados. El 21.5% gana entre 1000 a 2000 soles mensuales, el 73.2% gana de 2001 a 2500 soles mensuales, el 7.1% gana de 2501 a 3999 soles mensuales y el 7.1% de 4000 soles a más mensuales. El 42.9 tiene de 1 a 5 años de servicio en la institución, el 37.5% de 6 a 15 años de servicio en la institución, el 7.1% de 16 a 25 años de servicio en la institución y el 12.5% de 26 a más años de servicio en la institución.
- 5.3. El nivel de satisfacción laboral de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016 es como sigue: El 66,07 % (37) refieren estar “Satisfechos”, seguidos de 21.43% (12) que están “Insatisfacción” y el 12,50 % (7), manifiestan estar “Muy insatisfechos”.
- 5.4. El nivel del Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, es como sigue: El 91,1% (51) presentan nivel de Síndrome de Burnout “Intermedio” seguido del 7,1% (14) que tienen síndrome de Burnout “Bajo” y el 1,8% (1) presenta Síndrome de Burnout de nivel “Alto”.

5.5. El nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2016, evidencian en la Dimensión Agotamiento lo siguiente: un nivel bajo del 86% (48 encuestados), en el nivel regular 14% (8 encuestados) y 0% (0 encuestados) nivel alto. En la dimensión Despersonalización: un nivel bajo del 86% (48 encuestados), en el nivel regular 6% (10 encuestados) y 4% (2 encuestados) nivel alto; para la dimensión Realización Personal: Un nivel regular del 41% (23 encuestados), seguido de alto con un 39% (22 encuestados) y finalmente un 20% (11 encuestados) que equivale a un nivel Bajo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda a la alta gerencia continuar mejorando las condiciones laborales sobre todo en seguridad e higiene en el trabajo (Bioseguridad), en cuanto a condiciones psicológicas o emocionales es importante que se continúe respetando las sugerencias de los trabajadores.
- 6.2. A los funcionarios: plantear estrategias orientadas a mejorar las prácticas en la gestión del capital Humano, principalmente en aspectos relacionados a políticas administrativas, relaciones sociales y desarrollo personal.
- 6.3. A la oficina de recursos humanos: promover el desarrollo de programas preventivos promocionales de soporte psicológico, dirigido a disminuir la tensión emocional y los sentimientos de despersonalización para la prevención oportuna de alteraciones conductuales.
- 6.4. Al equipo de salud: ampliar el estudio al equipo multidisciplinario de salud, a fin de que los resultados se puedan extrapolar a una mayor cantidad de trabajadores.
- 6.5. A los profesionales enfermeros (as): participar activamente en la elaboración y ejecución de proyectos de mejora, verificando la efectividad a través de indicadores que permitan comprobar el efecto.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt M. G. (2010). Psicología industrial/organizacional. (6a. Edición). México: Cengage Learning Editores.
- Aparicio P. y Blanco R. (2010). Relaciones en el entorno de trabajo. España: MACMILLAN Profesional.
- Arnold J. y Randall R. (2012). Psicología del trabajo. (5ta. Ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN, MÉXICO S.A.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). Madrid.
- Chiavenato I. (2009). Comportamiento organizacional. (2da. Ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Dubrin A. (2008). Relaciones humanas. Comportamiento en el trabajo. (9na. Ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN, MÉXICO S.A.
- Gómez M., Rafael R., Barruso R., Alastruey J. C., Serrano F., Ayarza I. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Gobierno Vasco - España: OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Hellriegel D. y Slocum J. W. (2009). Comportamiento organizacional, (12a. ed.). México: Cengage Learning.
- Ivancevich J. M., Konopaske R. y Matteson M. T. (2006). Comportamiento organizacional. (Séptima edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Merino O. (2016). Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa. Madrid: FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 61.
- Morrison V. y Bennett P. (2008). Psicología de la salud. Madrid: Editorial PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Neffa J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. (1era. Edición). Buenos Aires: Editorial. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET

Newstrom J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13ava edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Oficina Internacional del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Ginebra- Suiza.

Robbins, S. P. y Judge T. A. (2013). Comportamiento organizacional. (15ava. Ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Tesis:

Contreras, M. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, 2013. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia, 2013. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>

Muñoz, Y. A., Osorio, D. M., y Robles, E. P., Romero Y. E. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia, Ibagué. (Tesis de Posgrado). Universidad del Tolima. Colombia. Recuperado de: www.repository.ut.edu.co.

Ayala, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – 2011. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor se San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: www.redalyc.org/html/904/90421972006/

De La Cruz, E. (2014). Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid. Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>

- Vásquez, J., Maruy, A., y Verne, C. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. (Tesis de posgrado). Universidad Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de: www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php.
- Días S. M. (2013). Satisfacción Laboral y Síndrome De Burnout entre El personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de administración de salud, Distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: tesis.usat.edu.pe/handle/usat/329
- Silva D. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/822/silva.
- Floridas, I. (2013). Factores laborales y sociodemográficos relacionados con el síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de las áreas asistenciales del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Setiembre – diciembre 2012. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record.
- Díaz, I. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Recuperado de: alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	"Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto- 2016"
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>En el mundo el 39% de los trabajadores está contento en su empleo, siendo Colombia con 24%, del total de 17 países, el más infeliz laboralmente (Larraz, I. 2016). Se estima que el 60% de trabajadores europeos, manifiestan problemas asociados con la sobrecarga laboral y solo el 19% apreciaban deficiencias en cuanto al apoyo social por parte de las empresas. En España, el 42% de los trabajadores menores de 35 años sufren de altos niveles de estrés laboral (Universia., 2015). El 14 a 50% del personal de enfermería sufre de síndrome de Burnout, en Cataluña, ello debido a los recortes de sueldos (El país., 2016).</p> <p>En el Perú, el estrés producto de las labores, presentes a largo plazo, es la cuna para desarrollar problemas psicosociales. Siendo la manera más común de desarrollar el Síndrome de Burnout (Ayala, E., 2011). El 71% de los trabajadores manifestó no sentirse valorado por su organización, el 41% manifestó que en su centro de trabajo le brindan poca ayuda para alcanzar los objetivos que se le encomienda, ya que no cuentan con las herramientas suficientes que les permitan alcanzar las metas planteadas (El Comercio., 2014). Según un estudio realizado por la Superintendencia Nacional de Salud en el 2014, se obtuvo que el síndrome de Burnout estaba presente en los trabajadores en un 12,5% (Marticorena, J., et al. 2014).</p> <p>La Autoridad de Educación para la Salud clasificó a la profesión de enfermería como la cuarta más estresante, ello debido a la alta responsabilidad que conlleva atender a una persona, sumado a esto la cercanía al sufrimiento, todo ello unido a componentes físicos, psicológicos, organizacionales que originan estrés (Valles, R.S., 2014). Nueve de cada diez trabajadores mayores de cincuenta años dicen estar satisfechos con sus empleos (Gestión., 2014).</p> <p>Así mismo en lo que respecta al sector salud en la región San Martín, el 40% de trabajadores manifiestan tener algún tipo de problema emocional, que repercute a en su salud mental (Unidad Ejecutora 400 – San Martín., 2012).</p> <p>En el Hospital II – 2 EsSalud ubicado en el Departamento de San Martín, provincia de San Martín, distrito de Tarapoto, en el año 2014, se realizó un estudio para conocer el nivel de satisfacción que tenían los usuarios internos y externos, encontrándose que el 21% de los/as enfermeros/as manifestaban insatisfacción en su centro de trabajo (Seguro Social del Perú - EsSalud., 2014).</p>
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto- 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<p>PE1: Cuál son las características sociodemográficas de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?</p> <p>PE2: Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?</p> <p>PE3: Cuál es el nivel de síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016?</p> <p>PE4: Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según sus dimensiones, de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016?</p>
HIPÓTESIS GENERAL	<p>Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016.</p> <p>Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016.</p>
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	HE1: Las características sociodemográficas de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016, son: sexo femenino, contratados, adultos jóvenes, tienen hijos, casados.

	<p>HE2: Existe bajo nivel de satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016. HE3: Existe alto nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016. HE4: Existe alto nivel de Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones, de los Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016.</p>								
OBJETIVO GENERAL	Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II EsSalud Tarapoto- 2016.								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>OE1: Conocer las características sociodemográficas de los Licenciados en Enfermería Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016. OE2: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Licenciados en Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016. OE3: Determinar el nivel de Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, 2016. OE4: Determinar el nivel de las dimensiones, del Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. 2016.</p>								
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>se empleó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p> <p>Donde M= Muestra de estudio: Personal licenciado en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. V1 = Satisfacción laboral V2 = Síndrome Burnout</p>								
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p>Población: Estuvo conformado por todo el personal licenciado en enfermería que laboran en el Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, siendo un total de 56. Muestra: Estuvo conformado por el 100% de la población, siendo esto 56 personales; licenciados en enfermería que laboran en el Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto.</p>								
VARIABLES DE ESTUDIO	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: Satisfacción Laboral</p> <p>Definición Conceptual Según Arnold y Randall (2012). Manifiesta que: “en 1976 Lucke definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste. Por lo general esto incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefes, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo”. (p. 212).</p> <p>Definición operacional Es el sentimiento de grado que experimenta el licenciado en enfermería del hospital II – 2 EsSalud Tarapoto, con respecto a su trabajo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Variable</th> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 25%;">Indicadores</th> <th style="width: 25%;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala						

	V1 Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o materiales del Hospital	Distribución física del ambiente de trabajo	Ordinal Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho
			Condiciones del ambiente de trabajo	
			Comodidad del ambiente de trabajo.	
			Ambiente y rapidez del trabajo	
			Comodidad	
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Remuneración y trabajo que realizo	
			Disconformidad con la remuneración	
			Remuneración aceptable	
			Expectativas económicas.	
		Políticas administrativas	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	
			Explotación en el trabajo	
			Horario de trabajo	
			Comodidad con el horario de trabajo	
			Reconocimiento de horas adicionales al establecido.	
		Relaciones Sociales	Ambiente ideal para el desempeño de funciones	
			Agrado de trabajar con mis compañeros.	
			Distancia con las personas que trabajo.	
			La solidaridad del grupo de trabajo.	
		Desarrollo Personal	Compatibilidad del trabajo con mi forma de ser.	
			Desarrollo personal en el trabajo	
			Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
			Felicidad por los resultados en mi trabajo.	
			Realización profesional	
			Autoestima	
		Desempeño de Tareas	Valor a las funciones que realizo.	
			Útil con la labor que realizo.	
			Importancia por las funciones que realizo	
			Aburrimiento en el trabajo	
Gusto por el trabajo que realizo.				
Placidez con la actividad que realizo.				
Relaciones con la autoridad	Disposición del jefe para con la solicitud de sus trabajadores			
	Relación jefe trabajador			
	Cordialidad			

Esta escala fue baremada en Lima por Sonia Palma en 1999 y mide el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones.

VARIABLE 2: Síndrome de Burnout

Definición Conceptual

Para Gómez, et al. (2014). El síndrome de Burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales". (p. 22).

Definición operacional. Fue creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2 Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Estado emocional	Ordinal Alto Intermedio Bajo
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	
		Fatiga	
		Dedicación para con la gente	
		Desgastes laboral	
		Dedicación en tiempo a mi trabajo	
		Cansancio	
		Posibilidades	
	Despersonalización	Trato para con los pacientes.	
		Endurecimiento emocional	
		Dureza con la gente	
		Desinterés para con mis pacientes	
		Sentimiento de culpa	
	Falta de realización personal	Atención a los pacientes.	
		Eficacia con los problemas de mis pacientes.	
		Influencia positiva	
		Energía para mi trabajo.	
		Estimación	
Resultados valiosos en el trabajo			
Problemas emocionales			

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

PRESENTACIÓN

Estimada(o) licenciado en enfermería, soy Carlos Bennynllers Farfán Pinedo, Bachiller en enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en esta oportunidad me dirijo ante usted para hacerle llegar la presente encuesta, con la finalidad de Conocer la relación entre la satisfacción laboral y Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería del Hospital II – 2 Essalud Tarapoto. Tarapoto, 2016, es por eso le pedimos que sus respuestas sean lo más sincera posible, ya que no existen respuestas buenas ni malas, e informádoles que es de carácter anónimo, Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

FICHA DE DATOS

Instrucciones: marque con una X sobre el recuadro o anote el dato requerido sobre la línea o recuadro.

SEXO: Varón Mujer **EDAD:** Años

ESTADO CIVIL:

Soltero Casado Conviviente
Divorciado Viudo Otros

¿TIENE HIJOS?

SI Número de hijos Edad del último hijo **NO**

NIVEL DE ESTUDIOS:

Licenciada Magister Doctorado
Especialidad Especifique: _____

CONDICIÓN LABORAL:

Nombrado Contratada CAS Locación PPR
OTRO CUAL:

REMUNERACION LIQUIDA : _____

HORARIOS – TURNO : _____

TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN: Años

AÑO DE EGRESO DE LA UNIVERSIDAD: Años

A continuación, usted verá algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten respecto a las características relacionadas con su actividad laboral, le presentamos una escala numérica del

5,4,3,2,1 para que pueda valorar los enunciados, en cada frase marque con una **(X)** la columna que mejor indique su respuesta.

TA (5): Totalmente de acuerdo.

DA (4): De acuerdo.

(3): Regular acuerdo

ED (2): En desacuerdo.

TED (1): Totalmente en desacuerdo.

Nº	ENUNCIADOS	5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizó es justo para mi forma de ser.					
5	Las funciones que realizo son tan valiosas como cualquier otra.					
6	El jefe(a) es comprensivo (a).					
7	Me siento disconforme con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es adecuado.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es adecuado.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de Nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe(a).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					

35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	El jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT

Marque la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los

Enunciados:

0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 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°	ENUNCIADOS	RPTA
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 pacientes.	
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 cordialmente 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.	

Anexo N° 03: Ficha de validación por expertos

Anexo N° 03: Ficha de validación por expertos

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Kieffer S. Bazán Vargas
Institución donde labora : Seguro Social de Salud – EsSalud – Red Asistencial
Moyobamba Docente de la EPG de la UCV Tarapoto /Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
SÍNDROME DE BURNOUT

Autores del instrumento: Sonia Palma en 1999 para medir la satisfacción laboral

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					40	
TOTAL					40	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.
PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.

Tarapoto, agosto del 2016


Kieffer Segundo Bazán Vargas
MAESTRO EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
DNI N° 05796264

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Kieffer S. Bazán Vargas
 Institución donde labora : Seguro Social de Salud – EsSalud – Red Asistencial
 Moyobamba
 Docente de la EPG de la UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT
 Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL						40
TOTAL		40				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.
PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.

Tarapoto, agosto del 2016


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Gina Paola Gamboa Díaz
 Institución donde labora : Enfermera Asistencial en Hospital II – EsSalud Tarapoto

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Autores del instrumento : Sonia Palma en 1999 para medir la satisfacción laboral

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					40	
TOTAL					40	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.


 Gina Paola Gamboa Díaz
 Maestra en Gestión de la Calidad de los Servicios de la Salud.
 CEP 043861

Tarapoto, agosto del 2016

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Gina Paola Gamboa Díaz
 Institución donde labora : Enfermera Asistencial en Hospital II – EsSalud Tarapoto

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT

Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					40	
TOTAL		40				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.

Tarapoto, agosto del 2016


Gina Paola Gamboa Díaz
 Maestra en Gestión de la Calidad de los Servicios de la Salud.
 CEP 043861

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Reinaldo Ruiz Pichi
 Institución donde labora : Enfermero en Salud Ocupacional Proyecto
 Huallaga Central y Bajo Mayo
 Magister en Gestión de los servicios de la
 Salud

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION
 LABORAL

Autores del instrumento : Sonia Palma en 1999 para medir la
 satisfacción laboral y Maslach

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL					40	
TOTAL					40	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.
PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.

Tarapoto, agosto del 2016


Mg. Lic. Reinaldo Ruiz Pichi
 Maestro en Gestión de los Servicios
 de Salud.
 CEP 075988

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Reinaldo Ruiz Pichi
 Institución donde labora : Enfermero en Salud Ocupacional Proyecto
 Huallaga Central y Bajo Mayo
 Magister en Gestión de los servicios de la
 Salud

Instrumento motivo de evaluación : SINDROME DE BURNOUT

Autores del instrumento : Maslach y Jackson en 1981 para medir el
 síndrome de burnout

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUBTOTAL						40
TOTAL						40

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (40 puntos) BUENA.


Mg. Lic. Reinaldo Ruiz Pichi
 Maestro en Gestión de los Servicios
 de la Salud.
 CEP 075986

Tarapoto, agosto del 2016

Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad

Se realizó la evaluación de la prueba piloto, para la determinación de la Confiabilidad del Cuestionario que mide Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout; en la que se utilizaron 18 Licenciados de Enfermería. Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto. Tarapoto, 2016, recolectando datos de los 36 ítems de la variable de estudio: Satisfacción Laboral y 22 Items de la variable Síndrome de Burnout; utilizándose el método de consistencia interna reflejado en el Alfa de Cronbach, cuyos resultados son los siguientes:

VARIABLES	ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
SATISFACCIÓN LABORAL	1 - 36	0.850
SÍNDROME DE BURNOUT	1 - 22	0.718
GENERAL	1 - 58	0.784

Los Coeficientes de Cronbach de las variables: Satisfacción Laboral con 0.850 indica una consistencia alta y el Síndrome de Burnout con 0.718 indica una consistencia promedio moderada; finalmente el Coeficiente de Cronbach del Nivel General (test total) nos registra una buena confiabilidad de este instrumento, con un indicador del 0.784; determinando que el instrumento es adecuado para la medir la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los licenciados de enfermería del Hospital EsSalud Tarapoto – 2016.

Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos



"Año de la consolidación del Mar de Grau"
"Año de la Conmemoración del Octogésimo Aniversario de la Creación de la Seguridad Social en el Perú"

CARTA N° 97 -CCDI-RATAR-ESSALUD-2016.

Tarapoto,

Señores: **07 OCT 2016**
Lic. Flor de M. Delgado Hidalgo
Jefe de Servicio de Enfermería
Hospital II Tarapoto
Red Asistencial Tarapoto-Essalud

Presente.-

Asunto : Solicito autorización para aplicación de Instrumento - Maestría

Referencia : Proveído N° 7181-D-RATAR-ESSALUD-2016.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes para expresarles mi cordial saludo y en relación al asunto, solicitarle la autorización para que el estudiante de Maestría en Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo: **Carlos Bennynllers Farfán Pinedo**, realice su investigación dirigido al personal de Enfermería del Hospital II Tarapoto.

Sin otro particular y esperando pronta respuesta., quedo de ustedes.

Atentamente,

21/10/16
08:20
Dud

Dr. Miguel Emilio Arévalo Viza
OFICINA DE CAPACITACIÓN
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud
CENTRO SOCIAL PARA TI

MEAV//pmr
C.c. Archivo

NIT: 1281-2016-6296

ESSALUD -RED ASISTENCIAL TARAPOTO
Comité de Capacitación, Docencia e Investigación
Telefono: 042-58 2370 / Anexo 1191
www.essalud.gob.pe

Anexo N° 06: Autorización para publicar tesis en repositorio UCV

Autorización de Publicidad de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Carlos Bennynllers Farfán Pinedo, identificado con DNI (46245172), egresado de la escuela de POSGRADO de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016", en el repositorio institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33).

Observaciones:.....
.....
.....
.....



.....
FIRMA

DNI: 46.245172

FECHA: 05-07-2018

Anexo N° 07: Informe de Originalidad

“Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.cucs.udg.mx Fuente de Internet	6%
2	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	3%
5	repositorio.ual.edu.pe Fuente de Internet	3%
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	3%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo N° 08: Acta de aprobación de Originalidad

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **CARLOS BENNYNLLERS FARFÁN PINEDO** titulado “**Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016**” constato que la misma tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto 2 de julio de 2018



.....
Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
Escuela de Posgrado
UCV - TARAPOTO

Anexo N° 09: Carátula de tesis



“Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR

Br. Carlos Bennynllers Farfán Pinedo

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

TARAPOTO - PERÚ

2018



Anexo N° 10: Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los veintisiete días del mes de abril del año dos mil dieciocho, siendo las 03:00 pm., en mérito de la Resolución Directoral Académico N°186-2018/DPG-JCV-FT.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Satisfacción Laboral y su Relación con el Síndrome de Burnout de los Licenciados en Enfermería del Hospital II-2 Essalud Tarapoto - 2016**" de la MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD 2015-01 TARAPOTO; presentado por el bachiller **Farfán Pinedo Carlos Bennynller**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : MBA. Enrique López Rengifo
Secretario : Mg. Keller Sánchez Dávila
Vocal : Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobar por MAYORÍA la Sustentación de la Tesis. Siendo las 03:55 pm. se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
MBA. Enrique López Rengifo


SECRETARIO
Mg. Keller Sánchez Dávila


VOCAL
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas