



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción
laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en
violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de
Lima Metropolitana año 2013

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. JOSE ANTONIO MATICORENA VALLEJO

ASESOR:

Dr. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A mi familia, por el apoyo y comprensión mostrados durante todo este tiempo. Sin su ayuda este paso no lo hubiera podido dar.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría. A mis compañeros de aula quienes siempre mostraron su apoyo y colaboración para el logro de esta meta. A los trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer, mis compañeros, por su incansable labor buscando un país más justo donde no exista el maltrato ni la violencia familiar por la simple razón de género. A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para que esta investigación se lleve a cabo. A los que con sus palabras me dieron la fuerza suficiente para concluir esta obra. A mi familia que me ayudó y apoyó durante todo este tiempo de estudio e investigación. A todos muchas gracias por su valiosa colaboración.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jose Antonio Maticorena Vallejo, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06271364, con la tesis titulada “SINDROME DE BURNOUT Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS QUE LABORAN EN VIOLENCIA FAMILIAR EN LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2013”.

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 plagiado; 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 a autores), auto plagio (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.

Lima, 24 de Julio de 2014

.....
Jose Antonio Maticorena Vallejo
DNI N° 06271364

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana año 2013"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema principal	19
1.2.2 Problema secundario	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	22
1.5.1 Antecedentes internacionales	22
1.5.2 Antecedentes nacionales	25
1.6 Objetivos	28
1.6.1 General	28
1.6.2 Específicos	29

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas de la variable Síndrome de Burnout	31
2.1.1 Agotamiento emocional	35
2.1.2 Despersonalización	36
2.1.3 Falta de realización personal	37
2.1.3.1 Metas personales	37
2.1.3.2 Persona y entorno	39
2.1.3.4 Intercambio de las relaciones sociales	40
2.2 Bases Teóricas de la variable Satisfacción laboral	41
2.2.1 Factores extrínsecos	45
2.2.1 Factores intrínsecos	45
2.3 Definición de Términos Básicos	47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	49
3.1.1 Hipótesis general	49
3.1.2 Hipótesis específica	49
3.2 Variables de investigación	50
3.2.1 Definición conceptual	50
3.2.2 Definición operacional	51
3.3 Metodología	52
3.3.1 Tipo de estudio	52
3.3.2 Diseño de estudio	52
3.4 Población y muestra	52
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.5.1 Técnicas	54
3.5.2 Instrumentos	55
3.6 Métodos de análisis de datos	57
3.6.1 Valides y Confiabilidad	58

CAPÍTULO IV: RESULTADO

4.1 Descripción	64
4.1.1 Correlaciones	80
4.2 Prueba de Hipótesis	81
4.3 Discusión	86

CONCLUSIONES	93
---------------------	----

SUGERENCIAS	94
--------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97
-----------------------------------	----

ANEXOS	103
---------------	-----

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de

Rho Spearman

Índice de tablas

		Pág
Tabla1	Teoría Bifactorial de Hertberg	46
Tabla 2	Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	51
Tabla 3	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	51
Tabla 4	Rangos de variable Síndrome de Burnout y dimensiones	56
Tabla 5	Rangos de variable Satisfacción Laboral	57
Tabla 6	Validación de instrumentos	58
Tabla 7	Confiabilidad Sub Escala de Agotamiento Emocional (AE)	59
Tabla 8	Confiabilidad Sub Escala de Realización Personal (RP)	59
Tabla 9	Confiabilidad Escala de Satisfacción Laboral	60
Tabla 10	Confiabilidad Sub Escala de Satisfacción Laboral Intrínseca	60
Tabla 11	Confiabilidad Sub Escala de Satisfacción Laboral Extrínseca	61
Tabla 12	Niveles del Síndrome de Burnout - MBI	64
Tabla 13	Niveles Sub Escala Agotamiento Emocional (AE)	65
Tabla 14	Niveles Sub Escala Despersonalización (DP)	66
Tabla 15	Niveles Sub Escala Realización Personal (RP)	67
Tabla 16	Niveles de la Satisfacción Laboral	68
Tabla 17	Niveles de la Satisfacción Laboral Intrínseca	69
Tabla 18	Niveles de la Satisfacción Laboral Extrínseca	70
Tabla 19	Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral	71
Tabla 20	Contingencia Agotamiento Emocional con Satisfacción Laboral	72
Tabla 21	Contingencia Despersonalización con Satisfacción Laboral	74
Tabla 22	Contingencia Realización Personal con Satisfacción Laboral	75

Tabla 23	Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral Intrínseca	77
Tabla24	Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral Extrínseca	78
Tabla 25	Correlación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral	81
Tabla 26	Correlación de la Sub Escala Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral	83
Tabla 27	Correlación de la Sub Escala Despersonalización y la Satisfacción Laboral	84
Tabla 28	Correlación de la Realización Personal y la Satisfacción Laboral	85

Índice de figuras

	Pág
Figura 1 Variables que inciden en la Satisfacción Laboral	44
Figura 2 Niveles Síndrome de Burnout	64
Figura 3 Niveles dimensión Agotamiento Emocional	65
Figura 4 Niveles dimensión Despersonalización	66
Figura 5 Niveles dimensión Realización Personal	67
Figura 6 Niveles Satisfacción Laboral	68
Figura 7 Niveles Satisfacción Laboral Intrínseca	69
Figura 8 Niveles Satisfacción Laboral Extrínseca	70
Figura 9 Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral	71
Figura 10 Contingencia Agotamiento Emocional con Satisfacción Laboral	73
Figura 11 Contingencia Despersonalización con Satisfacción Laboral	74
Figura 12 Contingencia Realización Personal con Satisfacción Laboral	76
Figura 13 Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral Intrínseca	77
Figura 14 Contingencia Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral Extrínseca	79

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con Satisfacción Laboral de equipos multidisciplinarios de los Centros de Emergencia Mujer que laboran en violencia familiar; la muestra fue de 51 profesionales de un total de 90 comprendidos entre psicólogos, trabajadores sociales y abogados, la muestra censal consideró la población de los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, en los cuales se han empleado las variables: Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de tipo Likert (nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, algunas veces a la semana, todos los días) y el Overall Job Satisfaction Scale, adaptado (NTP 394), el cual estuvo constituido por 15 preguntas en la escala de tipo Likert (muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho), que brindaron información acerca del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana Año 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman -0.348 , lo que representa un nivel de correlación alta negativa. Quiere decir que a más alto el

nivel de presencia del Síndrome de Burnout, menor será el nivel de Satisfacción Laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Violencia Familiar, Centros de Emergencia Mujer

Abstract

The present study had the general objective to determine the relation between burnout syndrome with job satisfaction of multidisciplinary teams of women's emergency centers working in family violence; the sample consisted of 51 professionals from a total of 90 between psychologists, social workers and lawyers, the census shows the population considered woman's Emergency Centers of Lima, in which the variables have been used: Labor Satisfaction and Burnout Syndrome.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the purpose nonexperimental correlational design transactional level court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Maslach Burnout Inventory (MBI), which consisted of 22 questions Likert scale (never, few times a year, once a month or less, a few times a month, once a week, sometimes a week, every day) and Overall Job Satisfaction scale, adapted (NTP 394), which consisted of 15 questions on the Likert scale (very dissatisfied, dissatisfied, moderately dissatisfied, neither satisfied nor dissatisfied, moderately satisfied, satisfied, very satisfied), who provided information about Burnout Syndrome and Satisfaction Labour, through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The Burnout Syndrome is significantly and positively related to the perception of job satisfaction in multidisciplinary teams working in family violence in Lima on the year of 2013; a correlation coefficient Spearman Rho -0.348 , representing a high level of negative correlation. It means that the higher the level of presence of burnout syndrome, the lower the level of job satisfaction.

Keywords: Burnout Syndrome, Job Satisfaction, Family Violence, Women's Emergency Center.

Introducción

Es importante indicar que la violencia familiar y/o de género es un grave problema social que afecta directamente a los derechos fundamentales de la persona y a la violación de los derechos humanos, convirtiéndose esto en nuestro país en un problema de salud pública por la gran cantidad de casos existentes y por la magnitud que este problema significa. La salud de los profesionales que laboran en la atención de esta problemática social se encontraría en riesgo de sufrir alguna repercusión y afectarse así su salud al ser estos los depositarios de las historias que les trasladan las víctimas de maltrato lo cual ocasionaría una importancia desfavorable tanto en su rendimiento laboral/profesional, sus relaciones interpersonales en general, su insatisfacción laboral debido a las condiciones en las que se desempeñan; así como también en la atención que brindan a las víctimas de violencia familiar y/o género, las cuales requieren ayuda y asisten a estos servicio, necesitando reciban una atención oportuna, de calidad y principalmente efectiva.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en sus distintas dimensiones. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivos específicos determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal del síndrome de burnout. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que: El Síndrome de Burnout se relaciona significativa y positivamente con la percepción de Satisfacción Laboral en equipos multidisciplinarios que laboran en violencia familiar en los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana Año 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman -0.0348 , lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones,

antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.